
CURSO
ITIL® V3 EDICIÓN 2011
FUNDAMENTOS

PRESENTACIÓN

Las mejores prácticas de ITIL Edición 2011 se componen de 5 disciplinas principales: Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y la Mejora Continua del Servicio. Estas disciplinas representan un marco de referencia del ciclo de vida de los servicios diseñado para las iniciativas de tecnología con los objetivos y expectativas del Negocio.

Este curso provee un conocimiento dinámico e interesante el cual presenta a los participantes el ciclo de vida de la gestión de servicios de TI para cumplir con las expectativas del negocio. Está estructurado con una formación oficial para aquellos que quieren conocer de ITIL y busquen una certificación oficial como el "Foundation Certificate en Gestión de Servicios TI", que es el primer escalón para continuar con la carrera ITIL.

ITIL®

OBJETIVOS

- Introducir a todos los participantes de la Organización de TI al modelo de referencia de ITIL, en donde se abordan los temas relacionados con el ciclo de vida del servicio, desde que éste se concibe hasta el Proceso de Mejora Continua, pasando por el Diseño, Transición y Operación.
- En base a los libros del Ciclo de Vida del Servicio. (Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua), cada etapa es analizada en su alcance, objetivos, procesos, funciones, entradas y salidas, actividades, interacción entre procesos, beneficios y ejemplos prácticos.
- El participante recibirá una preparación para el Examen de Certificación de ITIL Foundation.

DIRIGIDO A

- Personas que requieren una comprensión básica del marco de ITIL® y la manera en que se podría utilizar para mejorar la calidad de la gestión de los servicios de TI dentro de una organización.
- Profesionales de TI que están trabajando dentro de una organización que ha adoptado y adaptado ITIL® y que necesitan estar informados sobre un programa continuo de mejora de servicios y contribuir al mismo en adelante.
- A todo profesional que busque obtener su Certificación ITIL Foundation.

METODOLOGÍA

La metodología del curso exige que los participantes deban haber leído y estudiado la separata de la sesión correspondiente, se entregará las Bibliografías de ITIL® 2011:

- En cada sesión se evaluará un Test de Sesión de 10 preguntas / tema.
- El instructor soluciona el Test de Sesión, desarrollando y sustentando cada respuesta. Se aprovecha este desarrollo para nivelar los conocimientos de los participantes explicando los temas o conceptos que no tienen claros.
- Discusión grupal de preguntas y respuestas complementadas con las presentaciones del taller.
- Cada una de las preguntas tratadas contará con sus debidas respuestas y justificaciones redactadas en español.
- Durante el curso se realiza un simulacro con 40 preguntas con preguntas tipo al que usará el alumno el día del examen ITIL.

CONTENIDO

Tema 1: Introducción a ITIL Edición 2011

Conceptos Básicos de Administración de la Infraestructura y de TI (ITSM):

- Historia y evolución de ITIL
- Definiciones de términos genéricos de ITIL
- Definición de servicio, proceso y función
- ITIL y otros marcos de referencia: ISO/IEC: 9001, 20000, 27001; COBIT 5, CMMI
- Beneficios de adoptar y adaptar ITIL en las organizaciones

Tema 2: Ciclo de Vida del servicio

- Beneficios de adoptar y adaptar ITIL en las organizaciones
- Conceptos fundamentales de ITIL Ed 2011
- Estructura y contenido de los cinco libros de ITIL Edición 2011
- Ciclo de vida de los servicios: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation y Continual Service Improvement
- Resumen de los procesos de ITIL Edición 2011
- Consideraciones preliminares del diseño de ITIL 2011
- Ruta de capacitación y certificación de ITIL Edición 2011
- Vigencia de las certificaciones de ITIL
- Mapeo de procesos de ITILv3 con procesos de ITIL Edición 2011

Roles y Funciones:

- Definiciones y conceptos fundamentales de rol y función
- Matriz RACI
- Roles genéricos: Dueño de servicio, dueño de proceso, administrador de proceso

Tema 3: Estrategia del Servicio

- Objetivos y conceptos básicos
- Procesos y actividades
- Gestión de la Estrategia
- Gestión Financiera
- Gestión de la Demanda
- Gestión del Portafolio
- Gestión de las Relaciones con el Negocio

Tema 4: Diseño del Servicio

- Objetivos y conceptos básicos
- Procesos y actividades
- Gestión del Catálogo de Servicio
- Gestión del Nivel de Servicio
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad del Servicio de TI
- Gestión de la Seguridad de la Información
- Gestión de Suministradores
- Coordinación de un Diseño

Tema 5: Transición del Servicio

- Objetivos y conceptos básicos
- Procesos y actividades
- Planificación y soporte de la Transición
- Gestión de Cambios
- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
- Gestión de Entregas y Despliegues
- Validación y Pruebas del Servicio
- Evaluación del Cambio
- Gestión del Conocimiento



CERTIFICADO

A los participantes aprobados se les hará entrega del "Certificado de Aprobado" y "Constancia de Participación" al resto, a nombre de CGI Gestión e Innovación.

EXAMEN ITIL

- Nº de preguntas: 40 preguntas
- Tipo de preguntas: Tipo test
- Duración: 60 minutos
- Aprobado: 26 puntos o más (65%)
- Idioma: Italiano, Inglés, Francés, Español, Chino, Brasileño, Danés, Holandés, Finlandés, Alemán, Japonés, Coreano, Polaco, Español (Latinoamérica).

Tema 6: Operación del Servicio

Objetivos y conceptos básicos
Procesos y actividades
Gestión de Eventos
Gestión de Incidencias
Gestión de Peticiones
Gestión de Problemas
Gestión de Accesos
Monitorización y Control
Operación de TI
Centro de Servicios a Usuarios

Tema 7: Mejora Continua del Servicio

Objetivos y conceptos básicos
Procesos y actividades
Proceso de Mejora en 7 pasos

Taller: Examen de Prueba e Indicaciones para Examen de Certificación.



¿ Por qué llevar en CGI el Curso

ITIL 2011 FUNDAMENTOS?



Instalaciones Céntricas
en San Isidro



CLUB CGI Beneficios
Exclusivos para los Alumnos



Plana Docente
Altamente Calificado



Convenio Institucionales
con Centros de Prestigio



10 Años de Experiencia
en Capacitación Ejecutiva



Horarios que se Adecuan a tu Trabajo



Metodología Innovadora
Casuística y Práctica



Más de 3500 Alumnos
Especializados con Nosotros

DOCENTES

Dictado por docentes certificados ITIL, ITIL EXPERT, COBIT, CGEIT, PMP, CISM con años de experiencia en Tecnología de la Información y las Comunicaciones, desarrollándose como consultores en Gobierno de TI, en Gestión de TICs, Gerencia de Proyectos, Gestión de Riesgos de IT.

Todos nuestros instructores tienen no sólo una larga experiencia de docencia, sino también muchos años en el ejercicio de la profesión lo que permite que enriquezcan los cursos con sus propias experiencias.

PROGRAMACIÓN

DURACIÓN:

24 Horas

HORARIOS:

- **Horario 1:** Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
- **Horario 2:** Lunes y Miércoles de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.
- **Horario 3:** Martes y Jueves de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.

LUGAR:

Av. Javier Prado Este 255, Ofc. 702
San Isidro

INVERSIÓN

INVERSIÓN: S/. 890.00

Las inversión incluye IGV.

MODALIDAD DE PAGOS:

- Directamente en las oficinas de CGI Gestión e Innovación
- Cheque a nombre de Peruvian Event S.A.
- Depósito cuenta Corriente de Peruvian Event S.A - Banco Continental:
 - o Cuenta en Soles: 0011-0113-0100038131
 - o Código Cuenta Interbancario (CCI): 011-113-000100038131-87
 - o Cuenta Corriente de Deduciones: 00-025-004205 - Banco de la Nación
- Aceptamos tarjetas de Crédito VISA

DESCUENTOS:

- Grupo de 3 personas a más: 10%
 - Ex Alumnos CGI: 15%
 - Pronto pago: 10% (consulte fecha)
- (*) Descuentos no acumulables



(01) 421-5731



990-233-724



informes@cgi-pe.com



www.cgi-pe.com

