

Fundamentos de ITIL v3

ITIL es el marco de procesos de Gestión de Servicios IT más aceptado a nivel mundial y proporciona un conjunto de mejores prácticas, extraídas de organismos punteros en el sector público y privado a nivel internacional.

Este marco de procesos es utilizado por cientos de organizaciones en el mundo y ha sido desarrollado reconociendo la dependencia creciente que tienen éstas en la tecnología para alcanzar sus objetivos. La reciente versión 3 supone un cambio de enfoque hacia el ciclo de vida de los servicios, haciendo mayor énfasis en la mejora continua. El curso contará con su vesante práctica gracias a la simulación de negocio Control IT, que ayudará a los participantes a comprender los conceptos fundamentales de ITIL v3, haciendo especial hincapié en el rango de los procesos de Soporte y Prestación de Servicios TI.

Fundamentos ITIL v3

1 2 3 4 5 6

1

El Taller

Nuestro curso de 24 horas proporciona una sólida base para entender los conceptos fundamentales de ITIL v3, y para aprender cómo puede aplicarse en una organización real. Analizando los cinco libros básicos de ITIL, repasaremos los procesos y funciones fundamentales, entenderemos el papel que juega la mejora continua a la hora de optimizar el departamento IT, y sentaremos las bases para una relación fructífera entre IT y las áreas de negocio. Adicionalmente el curso prepara la obtención del certificado oficial ITIL v3 Foundation , cuyo examen se puede realizar al finalizar el contenido teórico.

2

El Juego

Una organización debe cumplir sus objetivos de fabricación construyendo productos mediante el ensamblaje de componentes. Para ello cuenta con la ayuda de una empresa externa que pone a su disposición varios servicios, y un proveedor. La producción comienza y todo funciona bien...hasta que surgen las primeras incidencias. A lo largo del juego, ejecutado en varias rondas, van apareciendo distintos agentes y situaciones que de forma natural introducen los problemas diarios de una organización IT. Los participantes deben descubrir intuitivamente formas de resolverlos, y sin darse cuenta empiezan a aplicar "best practices" con las que mejoran rápidamente los resultados del juego. Más info sobre Control IT en <http://www.pragmatic.es/business-games/juegos-disponibles/>

3 Qué se consigue

1. Aplica de forma práctica y amena los conceptos teóricos de ITSM. Traduce la teoría a un escenario totalmente real.
2. Muestra las bases de los procesos principales de ITIL y las relaciones entre ellos. ¿Qué pasos hay que seguir para gestionar más eficientemente las incidencias? ¿Cuál es su relación real con gestión de problemas?, etc.
3. A la hora de evaluar la conveniencia de introducir enfoques ITSM en el entorno real de trabajo, proporciona un elemento más de juicio para la toma de decisiones
4. Como sesión de concienciación a las áreas de negocio antes de implantaciones ITIL: refuerza su comprensión de los cambios previstos, y proporciona un clima favorable al nuevo modelo
5. Refuerza habilidades básicas de gestión: trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, pensamiento analítico, toma de decisiones, etc.
6. Ayuda a la obtención de la certificación ITIL, facilitando el estudio

4 A quién va dirigido

Personal IT relacionado con la prestación de servicios: directivos, mandos intermedios, Service Desk, etc.

Personal áreas de negocio o gerencia interesado en mejorar su comprensión del mundo IT

5 Competencias adquiridas

Procesos ITIL esenciales para dar soporte y prestar servicios IT de calidad

Gestión global del servicio a través de su ciclo de vida

Interrelación de los distintos procesos

6 Qué se necesita

Una sala grande (mínimo 50 -60 m2) con mesas grandes, tablero o papelógrafo, y un líder de la simulación certificado para llevarla a cabo.

