

ITIL®: Managing Across The LifeCycle

Managing Across the LifeCycle es un curso que provee una visión completa de los puntos críticos de aprendizaje que el personal de TI requiere para entender los tópicos claves en la organización como las estructuras de gobernabilidad, roles, funciones, dependencias de procesos, marcos de trabajo complementarios, evaluaciones de servicio y cambios relacionados con el ciclo de vida del servicio de ITIL. Posterior a tomar este curso, usted estará mejor preparado para entender el diseño estratégico, implementación y gestión de las capacidades y recursos necesarios para la vida completa de los servicios de TI.

Objetivo:

- Aprender las interfaces, interacciones y requerimientos organizacionales entre los procesos contemplados en las cinco publicaciones de ITIL.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para cumplir los requerimientos de los clientes en los servicios, desde la planeación y generación de la estrategia hasta la operación diaria de los servicios, incluyendo la mejora continua de los servicios.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL MALC – Managing Across the LifeCycle" que lo hará lograr la certificación "ITIL Expert".

Duración:

Cinco días de curso.

Audiencia:

- Personas que cuenten con al menos 15 créditos provenientes de los cursos intermedios que deseen lograr la certificación ITIL Expert para lo cual este curso es mandatorio.
- Personas involucradas en cualquiera de las fases del ciclo de vida del servicio y sus procesos que requieran un profundo entendimiento en cómo ellos pueden mejorar la calidad del servicio entregado en la organización.
- Profesionales de TI que trabajen en una organización que haya adoptado ITIL y que necesiten estar informados para contribuir en un programa de mejora de los servicios
- Personas cuyo objetivo sea lograr la certificación ITIL Master para los cuales la certificación ITIL Expert es un requisito.
- Personas cuya posición dentro de la empresa -no limitante- sea Directores de sistemas, Gerentes de TI, Supervisores de TI, Profesionales de TI y personas de Operación de TI

Temario:

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para examen de certificación avalado por APMG, compañía que evalúa el conocimiento de ITIL a nivel global:

- Introducción a la gestión de servicios de TI
 - Utilización de sistemas de ciclo abierto y de ciclo cerrado y las relaciones entre el negocio y TI y como lograr el valor al negocio
- Gestión del cambio estratégico
 - Determinar los componentes críticos del éxito, beneficios, valores y dinámicas de costos.
 - Planeación del alcance, recursos, capacidades, comunicación, calidad, transferencia de conocimiento, gestión de relación con el negocio y retiro de servicios.
- Gestión de riesgos
 - Identificación, evaluación, análisis, corrección y control de los riesgos internos y externos.
 - Comprensión de los retos organizacionales.
- Planeación e implementación de la gestión de los servicios de TI.
 - Las actividades durante el ciclo de Deming, los aspectos de la estrategia, las cuatro Ps de la estrategia.
 - Identificar las consideraciones para las políticas, estrategia, diseño y actividades de transición como guiar, monitorear, control, evaluar y comunicar.
- Entendiendo los retos organizacionales.
 - Madurez organizacional, estructura, transición, gobernabilidad y lograr el balance en las operaciones del servicio.
 - Gestión del conocimiento y seguridad de la información.
- Evaluación del servicio.
 - Mediciones del servicio y reportes, monitoreo, benchmarking, y evaluación de logros.
 - Acciones correctivas y mejoras desde la perspectiva del negocio.
- Entendiendo las guías complementarias de la industria.
 - Entender el valor de las prácticas complementarias como apoyan las iniciativas de ITIL.

Al contratar este curso, Usted recibe:

- 5 días de clases
- Un cuaderno de trabajo en inglés
- El examen para obtener la certificación oficial en inglés

Examen de certificación:

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Managing Across the LifeCycle, esta certificación es requisito para lograr la certificación de ITIL Expert. Un examen de 150 minutos, 10 preguntas de escenario de opción múltiple en inglés que está previsto el último día del curso y es administrado por un órgano independiente.

Para ayudar a los participantes en el examen final, exámenes ejemplo son entregados durante el curso. Una calificación aprobatoria de 70% o superior para recibir el certificado.

Prerrequisitos para el participante:

Los candidatos para este curso deben contar con los dos créditos obtenidos con el certificado de Fundamentos de ITIL y como mínimo, haber obtenido 15 créditos de las certificaciones intermedias sin importar si se optó por los cursos de Ciclo de vida o los de Capacidad. El participante debe contar con un mínimo de 17 créditos para ser elegible al curso. Sus certificados deben ser presentados como evidencia para lograr su registro al curso.

ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited

Manuales electrónicos

Nuestros manuales de curso se entregan en formato electrónico para que puedan ser vistos en varios dispositivos como laptop o Tablet, o puede imprimir el archivo si así lo desea. Se tiene como opción la entrega de un manual impreso a los participantes.

El optar por el manual en formato electrónico le permite obtenerlo días antes de la impartición del curso y ayudarnos a contribuir a la sustentabilidad del medio ambiente.