

ITIL® Capability: Operational Support and Analysis

Este curso de certificación oficial de ITIL le permite tener un conocimiento de los procesos que necesita para operar sus servicios operativos teniendo la seguridad de entregar el valor de los servicios que el cliente desea. Este curso le enseña cómo llevar las actividades diarias para mantener la productividad de su empresa.

Incluye capacitación brindada por el instructor y ejercicios para que los participantes aprendan la aplicación práctica de los conceptos de ITIL, las estructuras organizacionales, roles, funciones y procesos que comprende el curso OSA (Operational Support and Analysis).

Objetivo:

- Aprender el valor al negocio que bindan los procesos y actividades contemplados en el curso.
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder operar los servicios bajo las especificaciones y compromisos con los clientes.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en el OSA.
- Preparar al participante para el examen de certificación en “ITIL OSA – Operational Support and Analysis”.

Duración:

Cinco días de curso.

Audiencia:

- Gerentes de incidentes, Gerentes de problemas, Gerentes de infraestructura, Gerentes de Operación de TI, Directores de TI y cualquier profesional involucrado en los procesos involucrados en el curso.
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado los procesos de ITIL y que necesiten integrarse a los procesos actuales.
- Personas con el objetivo de obtener la certificación de ITIL Expert.

Temario:

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

- Gestión de incidentes: Se enfoca en restituir los servicios tan rápido como sea posible de acuerdo a los niveles de servicio acordados.
- Gestión de problemas: Se enfoca en la prevención de problemas y en la eliminación
- Cumplimiento de solicitudes: Administra el cumplimiento de las solicitudes de servicio con la meta de proveer rápida y eficazmente el acceso a servicios estándares con los cuales el negocio puede mejorar su productividad.
- Gestión de eventos: Se enfoca en cualquier ocurrencia que tiene significado para la administración de la infraestructura o para la entrega del servicio

- Gestión de acceso: Otorga a usuarios autorizados el derecho de utilizar un servicio mientras previene el acceso a personas no autorizadas.
- La gestión del servicio como una práctica y como genera valor al negocio.
- La tecnología y consideraciones para la implementación de los procesos.
- La revisión a fondo de las funciones críticas para la operación del servicio:
 - Service Desk
 - Gestión de Operaciones
 - Gestión de Aplicaciones
 - Gestión Técnica

Al contratar este curso, Usted recibe:

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

Examen, Certificación y Créditos:

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Operational Support and Analysis, esta certificación puede ser utilizada como requisito para la certificación de ITIL Expert. Un examen de 120 minutos, 8 preguntas de escenario de opción múltiple en español 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 es necesario para recibir el certificado.

Prerrequisitos para el participante:

Contar con el certificado de Fundamentos ITIL v3.

ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited

