

ITIL® Capability: Planning, Protection and Optimization

Este curso de certificación oficial de ITIL le permite tener un conocimiento profundo de los procesos que necesita para lograr un diseño eficaz y eficiente de los servicios para cumplir los requerimientos del cliente garantizando que el cliente reciba el valor esperado del servicio. 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 PPO (Planning, Protection and Optimization).

Objetivo:

- Aprender el valor al negocio que bindan los procesos y actividades contemplados en el curso.
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder entregar las ofertas de servicio y sus acuerdos con sus actividades asociadas.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en el PPO.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL PPO - Planning, Protection and Optimization".

Duración:

Cinco días de curso.

Audiencia:

- Gerentes de capacidad, Gerentes de disponibilidad, Gerentes de continuidad del servicio, Gerentes de recuperación de desastre, Gerentes de seguridad de TI, Gerentes de riesgos 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 APMG, compañía que evalúa el conocimiento de ITIL a nivel global:

- Gestión de la Capacidad: Asegurará que la capacidad de los componentes y servicios de TI se ajusten a las necesidades acordadas con el negocio.
- Gestión de la Disponibilidad: Asegurará el nivel de disponibilidad del servicio cumpla con lo acordado con el negocio.
- Gestión de la Continuidad del Servicio de TI: Garantiza contar con un plan de recuperación del servicio que este alineado a las prioridades del negocio.
- Gestión de la Seguridad de Información: Ayuda a cumplir con el marco de referencia de Gobernabilidad Corporativa para asegurar que TI y el negocio estén alineados.
- Gestión de la Demanda: Identifica patrones de las actividades del negocio que permiten la adecuada implementación de la estrategia y asegurando que la información es comunicada al proceso de Capacidad para cumplir con la capacidad necesaria.

- Como la Gestión de Riesgos trabajan en el contexto de estos procesos.
- Las consideraciones de Tecnología e Implementación para los procesos clave.
- Las consideraciones relevantes para la mejora continúa de estos procesos.

Al contratar este curso, Usted recibe:

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

Examen de certificación:

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Planning, Protection and Optimization, 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 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:

Contar con el certificado de Fundamentos ITIL v3.

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.