

## SITIL® Lifecycle: Service Design

En este curso podrá obtener una orientación práctica sobre los principios básicos de gestión y de los conceptos necesarios para diseñar nuevos o modificar los servicios de TI existentes. La publicación de ITIL sobre el Diseño del Servicio se centra en los requisitos de diseño holístico en relación con las personas, procesos y tecnología y necesidades de gobernabilidad para convertir los objetivos estratégicos en el portafolio de servicios de TI.

El alcance del Diseño del servicio no se limita a solo nuevos servicios, incluye los cambios y mejora continua necesaria para mantener e incrementar valor a los clientes durante el ciclo de vida del servicio, continuidad de los servicios, resultado de los niveles de servicio y conformidad de estándares y regulaciones. Se proporciona una guía a las organizaciones de cómo desarrollar capacidades para administrar el Diseño de Servicio.

### Objetivo:

- Aprender el valor al negocio que bindan los procesos y actividades contemplados en el curso
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder diseñar los servicios de acuerdo con las especificaciones y requerimientos del negocio y clientes
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en el diseño del servicio
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL Service Design"

### Duración:

Cuatro días de curso

### Audiencia:

- Directores de TI, Gerentes de TI, Líderes de equipo, consultores de TI, arquitectos de TI, Gerentes de seguridad de TI y cualquier profesional involucrado en el diseño de los servicios de TI
- 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 para brindar consultoría en la aplicación de ITIL en organizaciones

### 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:

- La relación entre el valor al negocio y el diseño del servicio.
- Los principios del diseño del servicio balanceado (funcionalidad, recursos, calendario)
- Como identificar los requisitos significativos del servicio
- La Relación entre servicio, aplicaciones, infraestructura y arquitectura de datos.
- Las funciones clave y capacidades organizacionales del Diseño del Servicio.
- La relación de las restricciones del diseño del servicio, utilidad y garantía.

- Las ventajas y desventajas de las distintas contrataciones estratégicas y los modelos de entrega (insourcing, outsourcing, co-sourcing etc.)
- Revisión de los procesos de diseño del servicio y las políticas asociadas, retos, riesgos y factores críticos de éxito incluyendo:
  1. Gestión de Catálogo de Servicio.
  2. Gestión de Niveles de servicio
  3. Gestión de capacidades.
  4. Gestión de disponibilidad.
  5. Gestión de Continuidad de servicio de TI
  6. Gestión de Seguridad de la información
  7. Gestión de Proveedores.
  8. Coordinación del diseño
- Interacción de los procesos de Diseño del servicio con otros procesos del Ciclo de Vida del Servicio.
- Consideraciones de tecnología para el Diseño del servicio.

## Al contratar este curso, Usted recibe:

- 4 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 Service Design, 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.