

## ITIL® Lifecycle: Service Operation

El curso de Service Operation le proporciona el conocimiento necesario para evitar el impacto por las caídas no planeadas de sus servicios que ocasionen falta de productividad en su personal. Los procesos que conforman la operación del servicio brindan las buenas prácticas para el soporte del servicio teniendo como objetivo la eficiencia del servicio de punta a punta en vez de sus componentes separados como hardware, software y redes. Al contar con una visión integral facilita la detección de cualquier incidente o degradación en la calidad del servicio, propiciando una integración con el ciclo de vida del servicio.

Este curso oficial de ITIL le provee el conocimiento crítico y guías para el soporte del servicio en operación beneficiando el cumplimiento de los objetivos, acuerdos de nivel de servicio y cumplimiento con la gobernabilidad del Negocio.

### Objetivo:

- Aprender el valor al negocio que brindan los procesos y actividades contemplados en el curso.
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder operar y restaurar el servicio, y cumplir los requerimientos de los usuarios mejorando la satisfacción del Negocio.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en la operación del servicio.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL Service Operation".

### 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 la operación diaria 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.

### Temario:

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para el examen de certificación avalado por APMG, Organización autorizada para evaluar y certificar el conocimiento de ITIL a nivel internacional:

- Introducción y principios de la Operación del Servicio.
- Revisar los procesos de Operación del Servicio y sus roles asociados, responsabilidades, retos, riesgos y factores críticos de éxito incluyendo:
  - Gestión de incidentes.
  - Gestión de problemas.
  - Cumplimiento de solicitudes.
  - Gestión de eventos.

- Gestión de accesos.
- Revisar las actividades comunes de la Operación del servicio incluyendo:
  - Monitoreo y control.
  - Gestión de mainframe.
  - Gestión de redes.
  - Gestión de base de datos.
  - Gestión de equipos de escritorio, internet y Web.
  - Gestión de instalaciones y centro de datos.
- Interacción de los procesos del servicio con otros procesos del Ciclo de Vida del Servicio.
- Mapeo de las funciones de la Operación del Servicio con roles, responsabilidades y actividades.
- Consideraciones tecnológicas para la Operación del Servicio.

## Al contratar este curso, Usted recibe:

- 4 días de clases.
- 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 Service Operation, 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 programado para el último día del curso y es administrado por un órgano independiente.

Con el objeto de apoyar al reforzamiento del aprendizaje, exámenes ejemplo son entregados durante el curso. Es necesaria 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.