

ITIL® Capability: Service Offerings and Agreements

Este curso de certificación oficial de ITIL le permite tener un conocimiento profundo de los procesos que necesita para que pueda desarrollar las ofertas y acuerdos de servicio que incluya el cálculo financiero de costos que permita el retorno de inversión que su empresa necesita. 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 SOA (Service Offerings and Agreements)

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 SOA.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL SOA – Service Offerings and Agreements".

Duración:

Cinco días de curso.

Audiencia:

- Gerentes de niveles de servicio, Gerente de proveedores de TI, Gerentes de relación con el negocio, Gerentes financieros 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 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:

- Gestión estratégica para servicios de TI: Es el proceso que establece los lineamientos para los servicios de TI sobre la cual los demás procesos de ITIL dependen para su ejecución.
- Gestión de relaciones de negocio: El proceso que asegura que los requerimientos del cliente son correctamente identificados.
- Gestión financiera: Es el proceso estratégico que permite a la TI generar costeos basados en los servicios que combinados con el valor percibido del servicio, resulta en un precio real y basado en el negocio.
- Gestión de la demanda: Entiende los patrones de demanda para los servicios y permite una estrategia apropiada para los servicios.

- Gestion del portafolio de servicios: Administra el portafolio de servicio que contiene información acerca de los servicios desde su concepto hasta su implementación, producción y retiro.
- Gestion de niveles de servicio: Instaure los acuerdos de niveles de servicio (SLAs) y asegure que todos los SLA tengan una estructura de soporte para su cumplimiento.
- Gestion del catalogo de servicio: Provee una única fuente de información acerca de los servicios acordados y asegure que la información es comunicada.
- Gestion de proveedores: Asegure que los proveedores soportan las metas de los servicios y cumplan las expectativas del negocio.
- La confiabilidad que da un buen caso de negocio y el entendimiento del ROI.
- La tecnología y consideraciones de implementación para los procesos.
- Consideraciones importantes para la mejora continua de los procesos.

Al contratar este curso, Usted recibe:

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

Examen de certificación:

SEI curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Service Offerings and Agreements, 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.