

ITIL® Lifecycle: Service Strategy

Contar con una estrategia consistente de Gestión de Servicios de TI facilita alinear los recursos y capacidades del proveedor de Servicios de TI hacia los objetivos, estrategias y procesos de los clientes, garantizando una oferta de servicios oportuna, confiable, con garantía y utilidad.

Este curso de certificación oficial de ITIL le permite tener un conocimiento profundo de los procesos le permitirán desarrollar las estrategias y costos de los servicios. El curso le dará los conocimientos y principios que se requieren para una gestión de Estrategia del Servicio y la capacidad organizacional para proveer la visión y la dirección para una Gestión del Servicio.

Objetivo:

- Aprender el valor al negocio que brindan los procesos y actividades contemplados en el curso.
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder extender la estrategia del negocio a todas las operaciones de TI.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en la estrategia del servicio.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL Service Strategy".

Duración:

Cuatro días de curso

Audiencia:

- Directores de TI, Gerentes de TI, Líderes de equipo, Consultores de TI, Auditores de TI, Gerentes de Seguridad de TI, 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.

Temario:

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

- Dinámicas y fuerzas de impacto de la gestión de TI
- Definiendo servicio y cómo los servicios pueden entregar valor al mercado del cliente.
- El impacto de los mercados externos, requerimientos de los clientes y la mejora continua del Servicio en la Estrategia del Servicio.
- La red de valor del servicio, estructuras organizacionales y tipos de proveedores del soporte en el Servicio de TI

- Definir y administrar las relaciones entre el negocio y los Servicios de TI y la demanda de los servicios.
- Determinar la creación del valor al cliente.
- Establecer como llevar la gestión financiera de los Servicios de TI, comprendiendo cómo realizar una estimación de los costos y la obtención de su recuperación.
- Entender los beneficios estratégicos de los servicios.
- Conducir evaluaciones estratégicas que faciliten abordar la incertidumbre de los mercados.
- Formular un enfoque práctico para la creación de una estrategia de Servicio.
- Asimilar los roles, responsabilidades, retos riesgos y factores críticos de éxito incluyendo:
 1. Gestión Financiera
 2. Gestión de Portafolio de Servicios
 3. Gestión de Demanda
 4. Gestión de la Estrategia para los Servicios de TI
 5. Gestión de Relación con el negocio
- Establecer un pensamiento estratégico del Ciclo de Vida del Servicio.
- Definir cómo medir la Estrategia del Servicio y su Retorno de Inversión.

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 Strategy, 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 el 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