

ITIL® Lifecycle: Service Transition

El éxito de la Transición del Servicio depende de la comprensión y aplicación de una correcta gestión de Cambio, Control de calidad y una Gestión de Riesgos, así como una administración de proyectos eficaz. Esto es posible a través del proceso de Transición de servicio para planificar, supervisar y confirmar la entrega del servicio esperado contra los requerimientos actuales del negocio. La Transición del Servicio no termina cuando un servicio nuevo o modificado sale a producción, sino que trabaja con la Operación de Servicio para prestar soporte temprano durante la entrega del servicio para garantizar la correcta integración con los usuarios.

Objetivo:

- Aprender el valor al negocio que bindan los procesos y actividades contemplados en el curso.
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder crear, probar e implementar 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 la transición del servicio.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL Service Transition".

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 entrega 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 examen de certificación avalado por APMG, compañía que evalúa el conocimiento de ITIL a nivel global:

- Revisión de los procesos de transición del servicio y sus roles asociados, responsabilidades, retos, riesgos y factores críticos de éxito, incluyendo:
 - Planeación de la transición y soporte
 - Gestión del conocimiento
 - Gestión de activos y configuración
 - Gestión de cambios
 - Gestión de liberación e implementación
 - Validación y pruebas del servicio
 - Evaluación del cambio
- Interacción de los procesos de la transición del servicio con otros procesos del ciclo de vida del servicio.

- Gestión del cambio organizacional.
- Tecnología y consideraciones de implementación para la transición 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 Transition, 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 de 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.