
ITIL® Service Lifecycle – Service Design

Referencia

JST 261

Duración (horas)

24

Última actualización

30 Marzo 2018

Modalidades

Presencial, OpenClass®, a medida OpenClass®, a medida presencial

Examen

ITIL SL

Introducción

En la fase de Diseño de Servicios se produce el diseño de los nuevos servicios y de los componentes necesarios para la correcta gestión de los servicios en el entorno de producción: Arquitecturas, Procesos, Sistemas de Gestión y Métricas. Durante esta fase, se determinan los requisitos funcionales y operativos, y se negocian los Acuerdos de Nivel de Servicio. El curso proporciona a los participantes el conocimiento de los conceptos, prácticas y procesos para diseñar servicios de calidad que garanticen una efectiva y eficiente entrega y gestión del servicio en la operación

El curso forma parte del itinerario de formación intermedia en el Ciclo de Vida del Servicio (Service Lifecycle) que conduce a la obtención del certificado como Experto ITIL®.

Objetivos

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de:

- Diseñar servicios que proporcionen valor al negocio.
- Aplicar principios de diseño para lograr diseños de servicio equilibrados en cuanto a Funcionalidad, Recursos, Plazos y Riesgos.
- Establecer estándares de diseño para que los servicios sean fáciles de desarrollar, integrar y mantener, garantizando la optimización el coste total de propiedad (TCO) del servicio.
- Diseñar las arquitecturas de los dominios tecnológicos (Datos, Aplicaciones, Infraestructura e Instalaciones) que satisfagan las necesidades actuales y futuras de la organización.
- Diseñar el Portafolio de Servicios y otros sistemas de gestión que permitan maximizar la inversión realizada en los servicios.
- Determinar los criterios que orientan en la selección de las diferentes estrategias de provisionamiento.
- Diseñar sistemas de medición y métricas para determinar la efectividad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión.

Barcelona Carrer Almogàvers 123, 08018 Barcelona / T. +34 933 041 720 / F. +34 933 041 722

Madrid Plaza de Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Planta (Edificio Sollube), 28020 Madrid / T. +34 914 427 703

- Diseñar procesos eficientes y eficaces para el diseño, la transición, la operación y la mejora continua de servicio TI de alta calidad.
- Identificar los requisitos e implementar la tecnología apropiada para apoyar los procesos y actividades del Diseño de Servicios.
- Identificar Retos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos en la implementación del Diseño de Servicios.

Perfil de los alumnos

El curso está dirigido a aquellas personas interesadas en completar la formación intermedia de ITIL® en la vertiente de ciclo de vida para optar al certificado ITIL® de Experto en Gestión de Servicios.

Así mismo, el curso resulta adecuado para aquellas personas con responsabilidad en la gestión, diseño, integración, mantenimiento, soporte, provisión y entrega de servicios de TI.

Por la asistencia a este curso se otorgan 24 PDUs del Project Management Institute.

Requisitos previos

Es preciso que los asistentes posean el certificado ITIL® Foundation.

Se recomienda, aunque no es obligatorio, que los candidatos dominen conceptos básicos de IT, así como experiencia laboral relacionada de al menos dos años.

Certificación

Todos los alumnos que finalicen con éxito el curso recibirán un certificado de asistencia emitido por **netmind**. Así como, la certificación de ITIL® de nivel intermedio en «Service Design» y otorga 3 créditos, de los 22 necesarios, para obtener la certificación ITIL® Expert.

Profesorado

Contamos con un equipo de instructores altamente cualificados que combinan la actividad formativa con el desarrollo de su actividad profesional como expertos en el campo de las TIC. Profesionales acreditados por **PeopleCert**, capaces de transferir de forma amena y efectiva los conceptos

Documentación

Cada alumno recibirá un ejemplar de la Documentación oficial homologada por Axelos

Contenidos

1. Visión General de la Gestión de Servicios de TI

1.1 Los conceptos Servicio y Gestión de Servicios.

Barcelona Carrer Almogàvers 123, 08018 Barcelona / T. +34 933 041 720 / F. +34 933 041 722

Madrid Plaza de Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Planta (Edificio Sollube), 28020 Madrid / T. +34 914 427 703

-
- 1.2 Los conceptos de Procesos, Funciones y Roles.
 - 1.3 Principales roles en la Gestión de Servicio.
 - 1.4 Contexto Organizacional.
 - 1.5 Utilidad y Garantía.
 - 1.6 Recursos, Capacidades y Activos de Servicio.
 - 1.7 Conversión de Activos de Servicio en Valor.
 - 2. Introducción al Diseño de Servicios**
 - 2.1 Propósito, Objetivos y Alcance.
 - 2.2 Valor para el Negocio.
 - 2.3 Interfaces con otras Fases del Ciclo de Vida.
 - 2.4 El Paquete de Diseño del Servicio.
 - 2.5 Criterios de Aceptación del Servicio.
 - 3. Principios de Diseño de Servicios**
 - 3.1 Diseño Integral, la Composición del Servicio y las 4 Ps.
 - 3.2 Diseño Equilibrado.
 - 3.3 Identificación de Requerimientos del Servicio.
 - 3.4 Los Aspectos del Diseño.
 - 3.5 Actividades de Diseño y Restricciones.
 - 3.6 Principio de Arquitecturas Orientadas a Servicios (SOA).
 - 3.7 Modelos de Diseño de Servicio.
 - 4. Procesos del Diseño de Servicio**
 - 4.1 Coordinación de Diseño
 - 4.2 Gestión del Catálogo de Servicios
 - 4.3 Gestión de Nivel de Servicios
 - 4.4 Gestión de la Disponibilidad
 - 4.5 Gestión de la Capacidad
 - 4.6 Gestión de la Continuidad de Servicios de TI
 - 4.7 Gestión de Seguridad de Información
 - 4.8 Gestión de Suministradores
 - 5. Actividades relacionadas con la tecnología**
 - 5.1 Ingeniería de Requerimientos
 - 5.2 Gestión de Datos e Información
 - 5.3 Gestión de Aplicaciones
 - 6. Organización del Diseño de Servicios**
 - 6.1 Estructuras de Organización para el Diseño de Servicios.
 - 6.2 Roles en el Diseño de Servicios.
 - 7. Consideraciones Tecnológicas**
 - 7.1 Tecnología para el Diseño de Servicios.
 - 7.2 Evaluación y Selección de Herramientas.
 - 8. Implementación y Mejora del Diseño de Servicios**
 - 8.1 Implementación del Diseño de Servicios
 - 8.2 Mejora y Medición
 - 8.3 Factores Críticos de éxito. Retos y Riesgos

Acreditación

Se emitirá Certificado de Asistencia sólo a los alumnos con una asistencia superior al 75% y Diploma aprovechamiento si superan también la prueba de evaluación.

Barcelona Carrer Almogàvers 123, 08018 Barcelona / T. +34 933 041 720 / F. +34 933 041 722

Madrid Plaza de Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Planta (Edificio Sollube), 28020 Madrid / T. +34 914 427 703