
ITIL Service Lifecycle – Service Transition

Referencia

JST 262

Duración (horas)

24

Última actualización

30 Marzo 2018

Modalidades

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

Examen

ITIL SL

Introducción

En el curso *ITIL Service Lifecycle – Service Transition*. El éxito o el fracaso de un Servicio de TI dependen, a menudo, de la calidad de la transición desde el entorno de desarrollo al entorno de producción. La fase de Transición en el ciclo de vida del servicio, según el marco de trabajo de ITIL®, confirma que los servicios nuevos o las modificaciones a los servicios existentes, son construidos, integrados, probados, aceptados y desplegados en el entorno de producción, garantizando que los requisitos pueden ser logrados, a la vez que se controlan los riesgos de fallas o de impactos negativos en la operación.

Una exitosa Transición de Servicios se apoya en prácticas de Gestión de Cambios, Gestión de Programas y Proyectos, Aseguramiento de la Calidad y Gestión de Riesgos.

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 *ITIL Service Lifecycle – Service Transition*, los participantes serán capaces de:

- Planificar y gestionar la introducción de nuevos servicios y cambios a servicios en producción.
- Determinar estrategias de prueba y validación que permitan asegurar que los nuevos servicios satisfarán los requerimientos de negocio, funcionales y operativos.
- Evaluar la factibilidad de que los servicios tengan el rendimiento requerido en producción y tomar acciones para corregir oportunamente las desviaciones.
- Planificar y gestionar los cambios en la organización cliente y del proveedor de servicios para garantizar que ambas organizaciones están capacitadas para gestionar efectivamente los servicios desplegados.
- Transferir el conocimiento necesario para que usuarios, personal de soporte y de operación puedan utilizar, operar y soportar el servicio desde el momento de su

implementación y maximizar el valor del servicios.

- Asegurar que los cambios los servicios y a todos sus componentes se valoran, autorizan, planifican e implementan de manera controlada.
- Diseñar e implementar los procesos de la Transición de Servicios y sus actividades, roles y responsabilidades.
- Identificar retos, factores críticos de éxito y riesgos en la implementación de la Transición de Servicios.
- Identificar los requisitos e implementar la tecnología apropiada para apoyar los procesos y actividades de la Transición de Servicios.

Perfil de los alumnos

El curso *ITIL Service Lifecycle – Service Transition* 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.

El curso también es adecuado a los individuos que requieren un conocimiento detallado de la Transición de Servicio en áreas como: Diseño y Provisión de Servicios, Aseguramiento de Calidad y Pruebas, Planificación y Entrega de Versiones, Gestión de Cambios y de Configuración. Por la asistencia a este curso se otorgan 24 PDUs del Project Management Institute (PMI)®.

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.

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.

1.2 Los conceptos de Procesos, Funciones y Roles.

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

1.3 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 y Principios de la Transición de Servicios

2.1 Propósito, Objetivos y Alcance.

2.2 Interfaces con otras Fases del Ciclo de Vida.

2.3 Políticas, Principios y Mejores Prácticas.

2.4 Medición y Optimización del Rendimiento en la Transición de Servicios.

2.5 Valor para el Negocio.

3. Los procesos de la Transición de Servicios

3.1 Planificación y Soporte de la Transición de Servicios:

3.1.1 Objetivos y alcance.

3.1.2 Políticas, Principios y Conceptos Básicos.

3.1.3 Actividades. Entradas y salidas.

3.1.4 Factores Críticos de Éxito y KPIs.

3.1.5 Retos y Riesgos.

3.1.6 Valor para el negocio.

3.2 Gestión del Cambio

3.2.1 Objetivos y alcance.

3.2.2 Políticas, Principios y Conceptos Básicos.

3.2.3 Visión general del proceso. Desencadenantes del cambio.

3.2.4 Entradas y salidas. Interacción con otros procesos del ciclo de vida.

3.2.5 Factores Críticos de Éxito y KPIs.

3.2.6 Retos y Riesgos.

3.2.7 Valor para el negocio.

3.3 Gestión de la Configuración y Activos de Servicio

3.3.1 Objetivos y alcance.

3.3.2 Políticas, Principios y Conceptos Básicos.

3.3.4 Visión general del proceso.

3.3.5 Entradas y salidos. Interacción con otros procesos del ciclo de vida.

3.3.6 Factores Críticos de Éxito y KPIs.

3.3.7 Retos y Riesgos.

3.3.8 Valor para el negocio.

3.4 Gestión de Versiones y Despliegues

3.4.1 Objetivos y alcance.

3.4.2 Políticas, Principios y Conceptos Básicos.

3.4.3 Visión general del proceso. Desencadenantes.

3.4.4 Entradas y salidos. Interacción con otros procesos del ciclo de vida.

3.4.5 Factores Críticos de Éxito y KPIs.

3.4.6 Retos y Riesgos.

3.4.7 Valor para el negocio.

3.5 Validación y Prueba del Servicio

3.5.1 Objetivos y alcance.

3.5.2 Políticas, principios y conceptos básicos.

3.5.3 El modelo “V”. Estrategia y Diseño de Pruebas.

3.5.4 Visión general del proceso. Desencadenantes.

3.5.5 Entradas y salidos. Interacción con otros procesos del ciclo de vida.

3.5.6 Factores Críticos de Éxito y KPIs.

3.5.7 Retos y Riesgos.

3.5.8 Valor para el negocio.

3.6 Evaluación de Cambios

3.6.1 Objetivos y alcance.

3.6.2 Principios y Conceptos Básicos.

3.6.3 Visión general del proceso. Entradas, salidas y desencadenantes.

3.6.4 Factores Críticos de Éxito y KPIs.

3.6.5 Retos y Riesgos.

3.6.6 Valor para el negocio.

3.7 Gestión del Conocimiento

3.7.1 Objetivos y alcance.

3.7.2 El modelo Datos-Información-Conocimiento- Saber (DIKW).

3.7.3 El Sistema de Gestión de Conocimiento del Servicio (SKMS).

3.7.4 Visión general del proceso. Entradas, salidas e interfaces.

3.7.5 Factores Críticos de Éxito y KPIs.

3.7.6 Retos y Riesgos.

3.7.7 Valor para el negocio.

4. Gestión Humana en la Transición del Servicio

4.1 Gestión de la comunicación el compromiso

4.1.1 Planificación de la comunicación.

4.1.2 Métodos de comunicación.

4.2 Gestión del Cambio Organizacional

-
- 4.2.1 El ciclo emocional del cambio.
 - 4.2.2 El rol de la Transición en el cambio organizacional.
 - 4.2.3 Estrategia y diseño para gestionar el cambio organizacional.
 - 4.2.4 Productos del cambio organizacional.
 - 4.2.5 Valoración de la preparación de la organización.
 - 4.2.6 Planificación e implementación del cambio.
 - 4.2.7 Monitorización del progreso.
 - 4.2.8 Cambios en el modelo de provisionamiento.
 - 4.2.9 Métodos y técnicas para el cambio organizacional.
 - 4.2.10 Gestión de los interesados (Stakeholders Management).

5. Organización de la Transición de Servicios

- 5.1 Modelos de Organización.
- 5.2 Roles Genéricos y Específicos.
- 5.3 Relación con otras fases del ciclo de vida.

6. Consideraciones Tecnológicas

- 6.1 Herramientas de Gestión de Conocimiento y Colaboración.
- 6.2 El Sistema de Gestión de la Configuración.

7. Implementación de la Transición de Servicios

- 7.1 Consideraciones para la Implementación
 - 7.1.1 Justificación de la Transición de Servicios.
 - 7.1.2 Diseño de la Transición de Servicios.
- 7.2 Cambio Cultural, Retos, Factores críticos de éxito y Riesgos.
- 7.3 Enfoque Integral.
- 7.4 Transición en entornos virtuales o de nube.

8. Retos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos

8.1 Factores Críticos de Éxito y Riesgos.

8.2 Transición de Servicios en condiciones difíciles.

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.