

Implementación de un sistema en base a la norma ITIL

ITIL fue desarrollada al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad que se correspondan con los objetivos del negocio, y que satisfagan los requisitos y las expectativas del cliente. A través de los años, el énfasis pasó de estar sobre el desarrollo de las aplicaciones TI a la gestión de servicios TI. La aplicación TI (a veces nombrada como un sistema de información) sólo contribuye a realizar los objetivos corporativos si el sistema está a disposición de los usuarios y, en caso de fallos o modificaciones necesarias, es soportado por los procesos de mantenimiento y operaciones.

A lo largo de todo el ciclo de los productos TI, la fase de operaciones alcanza cerca del 70-80% del total del tiempo y del coste, y el resto se invierte en el desarrollo del producto (u obtención). De esta manera, los procesos eficaces y eficientes de la Gestión de Servicios TI se convierten en esenciales para el éxito de los departamentos de TI. Esto se aplica a cualquier tipo de organización, grande o pequeña, pública o privada, con servicios TI centralizados o descentralizados, con servicios TI internos o suministrados por terceros. En todos los casos, el servicio debe ser fiable, consistente, de alta calidad, y de coste aceptable.

Ventajas

- Disponer de procesos documentados y transparentes en un Sistema de gestión
- Disponer de Quality Gates para asegurar procesos orientados a las expectativas de sus clientes
- Asegurar servicios de alta calidad y fiable

Información Básica:

Modalidad: Seminario presencial a medida, E-Learning

Duración: **16 horas** (curso presencial) (personalización posible en función de los objetivos didácticos y/o del presupuesto).

Ámbito: Nacional e Internacional

Idiomas: español e inglés

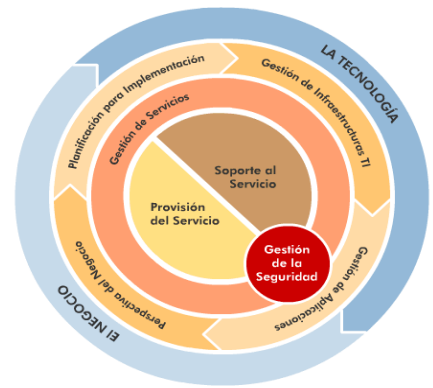
Target: Equipos directivos
Directores de Departamento
Técnicos Informáticos

Precio más IVA: € 695,- presencial

€ 995,- online

€ 1.095,- individual

Material didáctico no incluido



Programa básico:

·

ITIL

- Soporte al Servicio
- Provisión del Servicio
- Certificaciones ITIL
- **Caso Práctico**

· Centro de Servicios

- Visión general
- Introducción y Objetivos
- Implementación
- Estructura
- Funciones
- Equipo y Formación
- Control Centro de Servicios

· Gestión de Incidentes

- Visión General
- Introducción y Objetivos
- Clasificación y Registro
- Escalado
- Proceso
- Registro y Clasificación
- Análisis, Resolución y Cierre
- Control del Proceso
- Caso Práctico
- Caso Práctico

Consulten también nuestro curso ITIL formación avanzada:

- Gestión de Configuraciones
- Gestión de Problemas
- Auditorías

Cursos relacionados con este tema BUSINESS PROCESS MANAGEMENT BPM, Implementación de un cuadro de mando integral, Auditorías de calidad.

ILMTI pone a su disposición su plataforma educativa "EDUtec" desde www.ilmty.com

(Solicite Ud. Más información)

Nuestra respuesta a las necesidades de flexibilidad y accesibilidad que exige una formación de calidad adaptada a las nuevas demandas de competencia profesional que marca el mercado. Una solución formativa que incorpora las mejores alternativas que ofrecen las NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN al proceso de enseñanza-aprendizaje con múltiples recursos integrados en el que se dispondrá de:

- Aprendizaje constructivo y colaborativo
- Libertad de acceso y flexibilidad de horario
- Contenidos multimedia en formato web
- Enfoque práctico



Trabajo en grupo

Nuestro paradigma de enseñanza se basa en sesiones que mezclan fundamentos teóricos con demostraciones prácticas; el profesorado transmite información teórica y conocimientos prácticos con el fin de que el alumnado lo module y desarrolle (con ayuda del profesor y de otros compañeros) mediante sus implicaciones cotidianas; la idea principal es que el conocimiento se construya de forma activa, cooperativa e incluso personalizada.

En estos paradigmas el flujo de conocimiento no parte del profesor, sino que es una red cuyos nodos son los alumnos y los profesores.

Casos prácticos

Un **estudio de casos** es una investigación metodológica. Se basa en una investigación en profundidad de un solo individuo, grupo o evento.

Este tipo de metodología se usa para explorar las relaciones de causalidad con el fin de encontrar los principios subyacentes en un fenómeno concreto.

El estudio de casos es un enfoque de investigación, situado entre los datos concretos



Tutoría

La tutoría, entendida como elemento individualizador a la vez que integrador de la formación, es un componente esencial de la función docente en nuestros cursos a distancia.

Frente a las tendencias tradicionales de negación de la diversidad del alumnado, la **función tutorial** tiene por objetivo asegurar que la educación sea verdaderamente integral y personalizada sin quedar reducida a un simple trasvase de conocimientos técnicos. Por lo tanto, la **acción tutorial** debe dar relevancia a aquellas características de la educación que trascienden la instrucción y conforman ese fondo de experiencias que permiten una educación individualizada e integral.

De acuerdo con esta idea, la labor de tutoría no se centra solamente en transmitir conocimientos, sino también en tener presente a un alumnado concreto con capacidades, necesidades e intereses concretos, por lo que se apuesta por un modelo implícito de *profesor -tutor*.

Así, nuestros profesores deben realizar tareas que van más allá de la mera impartición de conocimientos.



LIDERAZGO

- Policy Deployment
- DAFO
- Business Intelligence (BI)
- Balanced Scorecard (BSC)
- Coaching
- ISO 9000/ 2008
- EFQM autoevaluación
- Sistema de Gestión

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Sistema de gestión integrado
- Metodología SYSTEMS-LEADERSHIP

INNOVACIÓN

I+D+i

- Gestión de proyectos I+D+I en base a la norma 166002

OPERATIONS MANAGEMENT

- Gestión por procesos
Business Process Management
- Sistemas de Protección de datos

TIC

- Implementación de un sistema en base a la norma ITIL
- Gestión de procesos mediante BPM- tecnología
- Implementación de BI & MIS

GESTIÓN DE AUDITORÍAS

- Auditorías OHSAS (Prevención de riesgos laborales)
- Gestión de auditorías internas de Calidad

RRHH

- Gestión de proyectos (Project Management)
- Grupos de trabajo I+D+i

