

ITIL Service Operation (SO)

Duración: 32 horas

Código: ITL-007

■ Descripción:

El módulo de operación de servicio (SO) es una de las certificaciones dentro del flujo de trabajo de ITIL® Service Lifecycle. Este módulo se centra en los principios, procesos, actividades operacionales y funciones que permiten a las organizaciones y los individuos administrar con éxito cómo sus productos y servicios realizan. Estas actividades también pueden ayudar a mejorar su gestión de servicios de TI.

El módulo de SO se centra en la coordinación y ejecución de actividades que permiten la gestión y operación de los productos o servicios desarrollados o implementados durante la estrategia de servicio, las fases de diseño y transición del Ciclo de Vida de los Servicios de TI así como cualquier tecnología y recursos de soporte que sean Usado para entregarlos.

■ Audiencia:

- Gestor de lanzamiento
- Administrador de seguridad
- Soporte de Aplicaciones
- Gerente de Operaciones de TI
- Administrador de base de datos
- Administrador de problemas
- Centro de servicio y administrador de incidentes
- Soporte de red
- Gerente de seguridad

■ Prerrequisitos:

Los candidatos que deseen ser entrenados y examinados para esta calificación deben tener ya el Certificado ITIL Foundation

■ Certificación:

El módulo CSI vale tres créditos para el mínimo de 17 necesarios para avanzar al módulo Gestión de todo el ciclo de vida, que es el paso final antes del nivel de expertos de ITIL.

■ Contenido:

1. Introducción

1. Visión de conjunto
2. Contexto
3. ITIL en relación con otras publicaciones de la cartera de Mejores Prácticas de Gestión

2. Principios de Operación del Servicio

1. Lograr el equilibrio en la operación del servicio
2. Vista de TI interna frente a la vista de negocio externo
3. Estabilidad vs. Respuesta
4. Calidad de Servicio vs. Costo de Servicio
5. Reactivo vs. Proactivo
6. Proporcionando un buen servicio
7. Salud Operacional
8. Comunicaciones
9. Reuniones

3. Procesos de Operaciones de Servicio

1. Gestión de eventos
2. Administración de incidentes
3. Solicitud de cumplimiento
4. Solicitud de cumplimiento
5. Gestión de problemas
6. Gestión de Acceso

4. Actividades de Operación del Servicio Común

1. Supervisión
2. Informes
3. Controlar
4. Indicadores clave de rendimiento
5. Puente de administración y operaciones de consola
6. Jo Scheduling
7. Apoyo
8. Restaurar
9. Gestión de Impresión y Salida
10. Administración y soporte de servidores y mainframes
11. Administración de redes
12. Almacenamiento y archivo
13. Administración de base de datos
14. Gestión de Servicios de Directorio
15. Soporte de dispositivos móviles y de escritorio
16. Gestión de middleware
17. Gestión de Internet / Web
18. Instalaciones y gestión de centros de datos

5. Organización de funciones de servicio

1. Función de la mesa de servicio
2. Función de Gestión Técnica
3. Gestión de Aplicaciones
4. Gestión de Operaciones de TI

6. Consideraciones tecnológicas

1. Herramientas para apoyar las actividades de SO
2. Resumen

7. Implementación de la Operación del Servicio

1. Gestión del cambio en la operación del servicio
2. Planificación e implementación de tecnologías de gestión de servicios
3. Controles de implementación y capacidad

8. Desafíos, riesgos y factores críticos de éxito

1. Desafíos
2. Factores críticos del éxito
3. Riesgos
4. Resumen

Formato del Examen:

El formato del examen es el siguiente:

- Preguntas de examen de opción múltiple
- Ocho preguntas por artículo
- 28 puntos requeridos para pasar (de los 40 disponibles) - 70%
- 90 minutos de duración
- Libro cerrado.

Costos:

Este costo incluye:

- Texto guía
- CD con material adicional al curso
- El uso de una computadora por persona
- Refrigerios e impuestos de ley