



ITL9333 ITIL® v3 Operational Support and Analysis Capability Course

Certificado:
ITIL® OSA Capability

Duración:
5 días

Entrega del Curso:
Salón de Clases

Lenguajes:
Inglés ITL9333

Créditos:
4 Créditos para el
ITIL Experto

PMI® PDUs:
36

Descripción del Curso:

Este curso de 5 días sumerge a los estudiantes en los aspectos prácticos del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL V3 y a los procesos asociados con el Soporte Operacional y el Análisis de los servicios y la entrega del servicios. El principal foco de este curso está en las actividades de los procesos a nivel operacional, y métodos de soporte y acercamiento para ejecutar estos procesos de una manera práctica y en un ambiente de aprendizaje del tipo “manos a la obra”. Este entrenamiento tiene la intención de habilitar a los poseedores del certificado para aplicar las prácticas en la resolución y soporte del Ciclo de Vida de la Administración del Servicio. Este curso está diseñado usando un acercamiento de involucramiento basado en un escenario para aprender las principales disciplinas de las mejores prácticas de ITIL, y posiciona al estudiante para completar satisfactoriamente el examen asociado.

Audiencia:

El curso Operational Support and Analysis Capability será del interés de:

- Individuos que tienen el certificado de Fundamentos de ITIL v3 (o el de Fundamentos de ITIL v2 + el certificado del bridge de fundamentos) y que quieren alcanzar las certificaciones de ITIL de los niveles intermedios y avanzados.
- Individuos y/o personal de apoyo que requieren un amplio entendimiento práctico de los procesos de Soporte Operacional y Análisis y cómo éstos pueden ser usados para mejorar la calidad de los servicios de soporte de TI dentro de una organización, por ejemplo: personal operativo involucrado en los procesos de Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes, Requerimientos de Aprovisionamiento, Gestión de Problemas, Gestión de Acceso, Mesa de Ayuda, Gestión Técnica, Gestión de Operaciones de TI y Gestión de Aplicaciones.
- Profesionales de TI involucrados en la implementación de la Gestión de Servicios y programas de mejora.
- Un rol típico incluye (pero no está restringido a:) profesionales de TI, gerentes de negocio de TI, dueños de procesos de negocio, practicantes de TI.

Objetivos de Aprendizaje:

Al final del curso, el estudiante adquirirá competencias en:

- Entendimiento de la Gestión del Servicio como una práctica, Principios de Operación del Servicio, propósito y objetivo.
- Reconocimiento de la importancia del rol de Análisis y Soporte Operacional en la provisión de servicios y entendiendo cómo los procesos dentro del alcance interactúan con otros procesos del Ciclo de Vida del Servicio.
- Las actividades, métodos y funciones usados en cada uno de los procesos de Análisis y Soporte Operacional.
- La aplicación de los Procesos de Análisis y Soporte Operacional, actividades y funciones para alcanzar la excelencia operativa.
- Cómo medir el desempeño del Análisis y Soporte Operacional
- La importancia de la Seguridad en TI y cómo éste soporta al Análisis y Soporte Operacional
- Entendimiento los requerimientos de tecnología e implementación en soporte del Análisis y Soporte Operacional.
- Los retos, factores críticos de éxito y riesgos relacionados con el Análisis y el Soporte Operacional

Logística del Curso:

- Un máximo de 12 estudiantes pueden atender este curso con 1 instructor
- Salón de clases con un arreglo de asientos y mesas en forma de U
- Dos salones separados (si están disponibles) – Pizarrón, rotafolios y proyector
- Antes del inicio del curso deberán ser provistos los números de certificado de ITIL de cada participante
- El horario del curso es de 08:00 – 17:00 hrs cada día - el examen puede ser agendado de 1:00 a 2:30 pm del último día



ITL9333

ITIL® v3 Operational Support and Analysis Capability Course

Certificado:

ITIL® OSA Capability

Duración:

5 días

Entrega del Curso:

Salón de Clases

Lenguajes:

Inglés ITL9333

Créditos:

4 Créditos para el

ITIL Experto

PMI® PDUs:

36

Prerequisitos:

Los candidatos para este curso deben:

- Contar con el certificado de Fundamentos de ITIL v3 o el certificado de Fundamentos de ITIL v2 + el certificado de Bridge de Fundamentos V3.
- No hay un requerimiento mínimo mandatorio pero es altamente recomendable el contar con una experiencia profesional de 2 a 4 años en la administración de servicios de TI.
- También es altamente recomendado que los candidatos:
 - Demuestren familiaridad con la terminología de TI y entiendan el contexto de gestión de Soporte Operacional y Gestión de Análisis en sus propios entornos de trabajo.
 - Tengan alguna experiencia trabajando en la gestión de capacidad del servicio dentro de un ambiente de proveedor, con responsabilidades relacionadas con al menos uno de los siguientes procesos de gestión de servicios:
 - Proceso de Gestión de Eventos, Proceso de Gestión de Incidentes, proceso de Fulfillment Request, proceso de Gestión de Problemas, proceso de Gestión de Acceso, mesa de Ayuda, Gestión Técnica, Gestión de Operaciones de TI, y Gestión de Aplicación.
- Es altamente recomendable que los candidatos lean las publicaciones core del ciclo de Vida del Servicio antes de atender el entrenamiento para la certificación.

Material del Estudiante:

- Los estudiantes reciben una copia del material de la presentación usada en la clase, exámen de práctica, caso de estudio, tarea y asignaciones.
- Los libros core de las mejores prácticas de ITIL están disponibles en formato .pdf, libros impresos y versiones de suscripción on-line.

Acerca del Exámen:

- Para poder presentar el exámen se requiere evidencia del certificado de Fundamentos de ITIL V3 o de Fundamentos de ITIL v2 + certificado del bridge de Fundamentos v3 y haber completado el curso de Operational Support and Analysis Capability con algún proveedor de servicios de entrenamiento acreditado.
- Se recomienda que los estudiantes completen al menos 12 horas de estudio personal revisando los detalles y el libro de Operación del Servicio en preparación para el exámen.
- Los syllabus pueden ser descargados desde :
<http://www.itil-officialsite.com/Qualifications/ITILV3QualificationScheme.asp>
- El exámen es del tipo de libro cerrado con ocho (8) opciones múltiples, basado en un escenario y con preguntas de diferente peso.
- La duración del exámen es un máximo de 90 minutos para todos los candidatos en su respectivo lenguaje (candidatos que estén presentando el exámen en un idioma diferente a su idioma nativo tienen un máximo de 120 minutos y se les permite el uso de un diccionario).
- Cada pregunta tendrá 4 posibles opciones de respuesta, una de las cuales tiene un valor de 5 puntos, una con valor de 3 puntos, una con valor de 1 punto, y una que es del tipo distractor que no tiene valor.
- El puntaje de pase es de 28/40 ó 70%

Créditos:

- Una vez que se consiga el pase exitoso del exámen de ITIL v3 Operational Support and Analysis Capability, el estudiante será reconocido con 4 créditos en el esquema de certificación de ITIL.
- Project Management Institute – Otorga 36 Unidades Profesionales de desarrollo (PDU)





ITL9333

ITIL® v3 Operational Support and Analysis Capability Course

Agenda:

Día1	Día2	Día3	Día4	Día5
1. Introducción y SM como una práctica	3. Gestión de Incidentes	5. Gestión de Problemas	7. Mesa de Servicio	9. Consideraciones de Tecnología e implementación
2. Gestión de Eventos	4. Request Fulfillment		8. Funciones	Preparación de Exámen
Almuerzo				
2. Gestión de Eventos	4. Request Fulfillment	6. Gestión de Acceso	8. Funciones	Exámen
3. Gestión de Incidentes	5. Gestión de Problemas	7. Mesa de Servicio	9. Consideraciones de Tecnología e implementación	
Tarea (revisión del material del día)				

Certificado:

ITIL® OSA Capability

Duración:

5 días

Entrega del Curso:

Salón de Clases

Lenguajes:

Inglés ITL9333

Créditos:

4 Créditos para el

ITIL Experto

PMI® PDUs:

36

ITpreneurs Training Material Accreditation Status



© Copyright 2008 by ITpreneurs Nederland B.V. All rights reserved

ITIL® is a Registered Trade Mark, and Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

R.E.P.® is a registered service and membership mark of Project Management Institute, Inc.

PMI® is a registered trade and service mark of Project Management Institute, Inc.