

ITIL ITIL® MALC Gestión a través del Ciclo de Servicio - MALC

Fabricante: **ITIL®** Grupo: **Gestión del Servicio** Subgrupo: **Ciclo de Vida**

Formación: **Presencial** Horas: **35**

Objetivo(s) general(es)

Proporcionar a los candidatos las habilidades necesarias para llevar a cabo la entrega del servicio en una organización contemplando todas las etapas del Ciclo de Vida del Servicio y combinando las prácticas de todas las áreas de Gestión del Servicio.

Preparar a los alumnos para que puedan abordar el examen de certificación oficial correspondiente al presente módulo.

Introducción

El curso se desarrolla mediante un estudio en profundidad de la interrelación que existe entre todas las etapas del Ciclo de Vida desde la perspectiva de la gestión y del negocio. Como eje central se utiliza un Caso de Estudio con una serie de escenarios que permite la discusión de distintas situaciones.

Dirigido a

La audiencia objetivo para este curso incluye, aunque no se limita, a:
CIO (Chief Information Officers)
Directores de TI y Gestores de Áreas de TI Profesionales de TI
Profesionales en general que deseen obtener una comprensión del Ciclo de vida de ITIL® a nivel de gestión y de negocio
Personas en general que quieran conseguir el certificado de ITIL® Expert
Personas que tengan planificado progresar hacia el ITIL® Master, para el cual la certificación de ITIL® Expert es imprescindible

Requisitos previos

Los candidatos que deseen examinarse de la certificación en este módulo deberán demostrar:
Estar en posesión del ITIL® Foundation Certificate.
Haber obtenido como mínimo 15 créditos mediante la realización de cursos intermedios de ITIL®

Certificación Internacional

Certificación ITIL Managing Across the Lifecycle (MALC), se obtienen 5 créditos

La Certificación ITIL Managing Across the Lifecycle (MALC) completa la secuencia del Nivel Intermedio, centrándose en los conocimientos complementarios para implementar y administrar las habilidades necesarias relacionadas con el uso de las prácticas del Ciclo de Vida. Este módulo en particular está dirigido a aquellos candidatos interesados en alcanzar el Nivel de Experto de ITIL, para lo cual este módulo es un requisito clave y obligatorio.

Tipo:
Caso de Estudio
Opción múltiple compleja, 10 preguntas.
Basado en escenarios, preguntas calificadas en forma de gradiente.

Duración:
Máximo 120 minutos para todos los candidatos en su respectivo idioma.

Requisitos previos:
Dos (2) créditos de la certificación en Fundamentos de ITIL
Un mínimo de 15 créditos en las certificaciones intermedias
Titulares de la certificación de experto en Organización de Gestión de Servicios de TI de ITIL
Finalización de un curso acreditado con un Proveedor de Formación Autorizado (ATO).

Puntuación para aprobar: 35/50 o 70%.

Contenidos

Módulo 1

CONCEPTOS CLAVE DEL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

Lecciones

La Gestión del Servicio
El Ciclo de Vida del Servicio
El valor del servicio a través de las distintas etapas del Ciclo de Vida
Otros conceptos clave
Detalles del examen
EXIN

Módulo 2

COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPLICADOS

Lecciones

La coordinación de la Gestión de Relaciones con el Negocio
Gestión de Interesados
El valor de una buena comunicación

Módulo 3

INTEGRACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Lecciones

Integración a través del Ciclo de Vida
El impacto de la Estrategia en el resto de las etapas
El valor de la perspectiva del Ciclo de Vida a la hora del diseño del servicio
Entradas y salidas de procesos y etapas en el Ciclo de Vida
Valor para el Negocio e interfaces entre todos los procesos de ITIL®

Lecciones

Identificación y evaluación de las necesidades de clientes e interesados
El SDP como vínculo entre las etapas de diseño, transición y operación
Gestión cruzada de procesos del Ciclo de Vida del Servicio
Implementación y mejora de servicios
Dificultades, CSF y riesgos de las etapas del Ciclo de Vida

Módulo 5

GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN

Lecciones

Gobierno
Estructura organizativa, habilidades y competencias
Tipos de proveedores de servicio y estrategias del servicio

Módulo 6

MEDIDAS

Lecciones

Medición y demostración del valor del negocio
Determinación y uso de métricas
Diseño y desarrollo de marcos de medidas y métodos
Sistemas de control y monitorización
Utilización de herramientas de Gestión de Eventos

Módulo 7

IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Lecciones

Implementación de la Gestión del Servicio
Evaluación de la Gestión del Servicio
Mejora de la Gestión del Servicio
Consideraciones clave para la implementación y mejora de la Gestión del Servicio y sus prácticas
Consideraciones clave en la planificación e implementación de tecnología de Gestión del Servicio