

ITSM Practitioner Agree and Define (IPAD),(Incorporating Service Level and Financial Management For IT Services)

HE632S



Objetivo

Al finalizar este curso, el participante será capaz de:

- Comprender las mejores prácticas en gestión, organización y optimización de los procesos de Nivel de servicio y Gestión Financiera de IT y será capaz de relacionar cómo estos procesos contribuyen en la calidad de los servicios de IT.

Dirigido a

- Personal de IT responsable los acuerdos y definición de los servicios de TI, especialmente aquellos que participarán en la administración, organización y optimización de los procesos de Acuerdos y Definición dentro de una organización de servicio de IT, la cual tiene implementada o comienza a implementar, procesos de Gestión Financiera y/o Gestión del Nivel de Servicio.
- Personal de IT que requiera el entrenamiento para ejecutar el rol dentro de la Gestión Financiera o Gestión del Nivel del Servicio y quienes requieran una calificación formal.
- Administradores de servicio quienes quieran desarrollar su conocimiento práctico acerca de los procesos de gestión financiera o gestión del nivel de servicio, como es descrita por ITIL (IT Infrastructure Library).
- Analistas de negocio y otros administradores de procesos de ITIL con interés dentro de los procesos de gestión del nivel de servicio y/o gestión financiera.

Pre-requisitos

- Certificación ISEB/EXIN de ITIL Foundation para gestión de servicio de ITIL.
- Antes de tomar el examen del "Practitioner" incluido al final del curso, el candidato debe atender el entrenamiento acreditarlo y exitosamente completar las tres asignaciones prácticas requeridas las cuales son ofrecidas durante el curso.
- Es aconsejable que el candidato tenga como mínimo un año de experiencia general en IT y al menos un año de experiencia con los procesos de ITIL de gestión del nivel de servicio o gestión de financiera para servicios de IT, tanto practicante, supervisor o administrador.

Temas principales

- Introducción.
- Implementando – Gestión del Nivel de Servicio.
- Manteniendo – Gestión de nivel de servicio.
- Interrelaciones y requerimientos- Gestión de nivel de servicio.
- Elementos principales de la gestión financiera – sistema de cuentas de IT.
- Elementos principales de la gestión financiera –sistemas de cargo.

- Planeando la Implementación.
- Implementación – herramientas.
- Implementación – ejecución.
- Proceso de control y gestión.
- Programa de curso.
- Información de examen.

Duración 5 días

Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:
01 800 501 2611 desde el interior de la República
5258 4787 desde la Ciudad de México

Internet

e-mail:
hpeducacional@hp.com

url:
www.hp.com.mx/educacion