

Contenidos del curso ITIL Service Transition

Introducción

- Introducción a la Gestión de Servicio de TI
- Introducción a la fase de Transición del Servicio

Los principios de la fase de Transición del Servicio de TI

- Las políticas, principios y mejores practica de la fase de Transición del Servicio.
- Como utilizar las métricas para asegurar la calidad de un servicio (Nuevo o modificado) y la efectividad o eficiencia de la transición.
- Entrada y Salida de Transición del Servicio al interactuar con otras fases.

Como gestionar recursos de la fase de Transición del Servicio

- Como controlar y gestionar la comunicación y los aspectos de puesta en marcha de la fase de Transición del Servicio
- Como gestionar los cambios en la organización y de los grupos de interés.
- Como desarrollar una estrategia de gestión para los grupos de interés; como graficar, analizar y controlar los cambios en los niveles de esfuerzo.

Organización para la fase de Transición del Servicio

- Maneras en que las funciones técnicas y de aplicación se conectan con la transición.
- Interfaces existentes entre la fase de Transición del Servicio y las demás unidades de la organización.
- Roles y responsabilidades de la fase de Transición del Servicio; como y cuando se utilizan y los ejemplo de como se estructuraran organizaciones pequeñas o grandes para utilizar dichos roles y responsabilidades durante la fase de Transición del Servicio
- Por qué la fase de Transición del Servicio necesita el planeamiento y la habilidad de poner en practica los servicios.

Reflexiones acerca de la tecnología

- Tecnología necesaria para mantener la fase de Transición del Servicio
- Maneras de gestionar el conocimiento; herramientas de gestión de las actividades y configuraciones; flujos de trabajo que puedan utilizarse para mantener esta fase.

Implementación de la fase de Transición del Servicio

- Actividades claves para la introducción e integración del enfoque de la fase de Transición del Servicio a la organización.
- Planificación, creación, implementación y uso de la fase de Transición del Servicio en un contexto virtual o en la nube.