

Contenidos del curso ITIL Service Design

Introducción

- Introducción al curso ITIL Estrategia del Servicio
- Introducción a Gestión de Servicio de TI
- Introducción a la fase de Estrategia del Servicio

Las principales fases de la Estrategia del Servicio

- Decidir la estrategia
- Cómo utilizar las 4 P
- Cómo definir un servicio, crear valor
- Cómo utilizar las estrategias de externalización

Los procesos de la fase de Estrategia del Servicio

- Conceptos para la gestión de las fases de Estrategia de Servicio
- Objetivos finales, límites y objetivos de los procesos de la fase de Estrategia del Servicio.

Gobierno

- Analizar y utilizar el Gobierno de TI a través de los marcos de trabajo de gobierno.

Organización para la fase de Estrategia del Servicio

- Concebir una organización utilizando las estructuras y métodos.

Reflexiones sobre la tecnología

- Comprender la importancia y las oportunidades para la automatización de la Gestión de Servicios

Implementación de la fase de Estrategia del Servicio

- Desarrollar e implementar las estrategias relacionadas con la Gestión del Ciclo de Vida.

Retos, factores críticos de éxito y riesgos

Preparación para el examen

- Reglas, información y mejores prácticas para aprobar el examen
- Examen de prueba (se proporcionan 2 exámenes de prueba)