

## Contenidos del curso ITIL Service Operation

### Introducción

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

### Los principios de la fase de Operación del Servicio

- De que manera el entender la raíz de los conflictos, entre mantener la situación original y adaptándose a los cambios de negocios, puede llevar a la mejora y la habilidad para poner en funcionamiento los servicios.
- Otros principios de la fase de Operación del Servicio
- Entradas y salidas de la fase de Operación del Servicio

### Los procesos de la fase de Operación del Servicio

- Utilización, interacción y valor de cada uno de los procesos de la fase de Operación del Servicio: gestión de eventos, gestión de incidentes, gestión de requerimientos, gestión de problemas y gestión de accesos.

### Las actividades comunes de la fase de Operación del Servicio

- La manera en la cual las actividades de la fase de Operación del Servicio son coordinadas.
- La manera en la cual el monitoreo, los informes y el control de los servicios contribuye a la gestión continua de los servicios y las tecnologías utilizadas para proveer dichos servicios.

### Organización para la fase de Operación del Servicio

- Los roles, objetivos y actividades de cada una de las cuatro funciones de la fase de Operación del Servicio: centro de servicio, gestión técnica, gestión de las operaciones de TI, gestión de aplicaciones
- Los roles y responsabilidades: donde y como deben ser utilizados y como la organización de Operación del Servicio debe estructurarse para utilizar dichos roles.

### Reflexiones acerca de la tecnología

- Necesidades generales de la tecnología para apoyar la fase de Operación del Servicio en el ciclo de vida.
- Tecnología específica para apoyar los procesos y funciones de la fase de Operación del Servicio

### Implementación de la fase de Operación del Servicio

- Problemas en la implementación de la fase de Operación del Servicio
- Planificación e implementación de los servicios de tecnología de gestión de servicio.

