

Contenidos del curso ITIL Service Offerings and Agreements

Introducción

- Introducción a ITIL Ofertas y Acuerdos de Servicios.
- Introducción a la Gestión de Servicio de TI.
- Introducción a las Ofertas y Acuerdos de Servicios.

Gestión de Porfolio o Cartera de Servicios

- Introducción a la Gestión de Porfolio o Cartera de Servicios.
- Procesos de la Gestión de Porfolio o Cartera de Servicios.
- Iniciadores, entradas y salidas de la Gestión de Porfolio o Cartera de Servicios.
- Riesgos y desafíos de la Gestión de Porfolio o Cartera de Servicios.

Gestión del Catalogo de Servicios

- Introducción a la Gestión del Catalogo de Servicios.
- Procesos de la Gestión del Catalogo de Servicios.
- Iniciadores, entradas y salidas de la Gestión del Catalogo de Servicios.
- Riesgos y desafíos de la Gestión del Catalogo de Servicios.

Gestión de Niveles de Servicio

- Introducción a la Gestión de Niveles de Servicio
- Procesos de la Gestión de Niveles de Servicio
- Iniciadores, entradas y salidas de la Gestión de Niveles de Servicio
- Riesgos y desafíos de la Gestión de Niveles de Servicio

Gestión de la Solicitud del Servicio

- Introducción a la Gestión de la Solicitud del Servicio .
- Procesos de la Gestión de la Solicitud del Servicio .
- Iniciadores, entradas y salidas de la Gestión de la Solicitud del Servicio.
- Riesgos y desafíos de la Gestión de la Solicitud del Servicio .

Gestión de las Relaciones de Negocio

- Introducción a la Gestión de las Relaciones de Negocio.
- Procesos de la Gestión de las Relaciones de Negocio.
- Iniciadores, entradas y salidas de la Gestión de las Relaciones de Negocio.
- Riesgos y desafíos de la Gestión de las Relaciones de Negocio.

Gestión Financiera para los Servicios de TI

- Introducción a la Gestión Financiera para los Servicios de TI.
- Procesos de la Gestión Financiera para los Servicios de TI.
- Iniciadores, entradas y salidas de la Gestión Financiera para los Servicios de TI.
- Riesgos y desafíos de la Gestión Financiera para los Servicios de TI.

Gestión de Proveedores

- Introducción a la Gestión de Proveedores.
- Procesos de la Gestión de Proveedores.
- Iniciadores, entradas y salidas de la Gestión de Proveedores.



- Riesgos y desafíos de la Gestión de Proveedores.

El centro del servicio al usuario

Gestión técnica y gestión de aplicación

Gestión técnica y gestión de aplicación

Gestión de operaciones de TI

Roles y responsabilidades

Tecnologías

Ejecuciones