

Contenidos del curso ITIL Service Strategy

Introducción

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

Las principales fases de la Estrategia del Servicio

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

Los procesos de la fase de la Estrategia del Servicio

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

Gobierno

- Analizar y utilizar el gobierno de TI mediante los marcos de trabajo de gobierno.

Organización para la fase de la Estrategia del Servicio

- Definir una forma de organizarse utilizando estructuras y métodos.

Reflexiones sobre la tecnología

- Entender la importancia y las oportunidades para automatizar la Gestión de Servicio.

Implementación de la fase de Estrategia del Servicio

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

Desafíos, factores críticos de éxito y riesgos

Preparación para el examen

- Reglas, información y mejores prácticas para pasar el examen.
- Examen de prueba (se proveerán 2 exámenes de prueba)

Examen

- Se tomara el examen de ITIL Service Strategy