



ITIL® PPO (Planeación, Protección y Optimización)

Introducción

La certificación de ITIL PPO (Planeación, Protección y Optimización) es parte de los módulos intermedios de capacidades, y proporciona una guía detallada para el diseño de Servicios de TI, el mantenimiento, la seguridad y desempeño de los niveles de servicio requeridos por el negocio, este curso abarca principalmente los procesos principales de la fase del Diseño del servicio en el ciclo de vida del servicio de ITIL.

Duración: 40 horas

¿Qué voy a lograr con este curso?

- Aprender las mejores prácticas de los procesos requeridos para el diseño de servicios de TI, para proporcionar los elementos de garantía necesarios en el servicio hacia el negocio así como la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad.
- Habilitar un enfoque holístico para el diseño del servicio.
- Ser capaz de trabajar en el diseño del servicio de TI aplicando las mejores prácticas de ITIL.
- Aprender consideraciones específicas en la implementación de cada proceso de PPO.
- Aprender los roles y responsabilidades requeridas para el diseño, mantenimiento del servicios para un óptimo desempeño.
- Obtener la certificación de ITIL PPO intermedio.

¿Para quién es este curso?

- Profesionales de TI.
- Administradores de negocio.

- Dueños de procesos de negocio.
- Individuos que requieren un profundo entendimiento de los procesos de Planeación, Protección y Optimización.
- Personal operativo involucrado en algún proceso de PPO.
- Individuos que han obtenido el certificado de fundamentos de ITIL y desean seguir avanzando en las certificaciones de ITIL en niveles superiores.

¿Cuáles son las características del examen?

- **Tiempo asignado:** 90 minutos
- **Cantidad de preguntas:** 8 de opción múltiple, basadas en escenarios, calificación gradiente (4 posibles respuestas – una respuesta vale 5 puntos, una vale 3 puntos, una vale un punto y una respuesta es distractora no tiene valor alguno)
- **Calificación aprobatoria:** 70% (28 respuestas correctas)
- **Formato:** En línea o Papel; a libro cerrado
- **Prerrequisitos:** Tener el certificado de Fundamentos de ITIL (el certificado debe de ser presentado como evidencia para el registro del examen). Se recomiendan por lo menos 10 horas de estudio personal durante el curso.

¿Cuál es el contenido del curso?

- **1** **Introducción**

- 1.1 Propósito, Objetivos y Valor del Diseño del Servicio
- 1.2 El Ciclo de Vida en Contexto
- 1.3 Conceptos Básicos del Diseño del Servicio
- 1.4 Las Interfaces de la Coordinación del Diseño con Otros Procesos Relacionados con PPO

- **2** **Gestión de la Capacidad**

- 2.1 Propósito y Objetivos
- 2.2 Alcance
- 2.3 Valor para el Negocio
- 2.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
- 2.5 Actividades, Métodos y Técnicas
- 2.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 2.7 El Sistema de Información de la Gestión de la Capacidad
- 2.8 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 2.9 Retos y Riesgos

- **3** **Gestión de la Disponibilidad**

- 3.1 Propósito y Objetivos
- 3.2 Alcance
- 3.3 Valor para el Negocio
- 3.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
- 3.5 Actividades, Métodos y Técnicas
- 3.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 3.7 Gestión de la Información
- 3.8 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño

- 3.9 Retos y Riesgos
- **4 Gestión de la Continuidad del Servicio de TI**

 - 4.1 Propósito y Objetivos
 - 4.2 Alcance
 - 4.3 Valor para el Negocio
 - 4.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
 - 4.5 Actividades, Métodos y Técnicas
 - 4.6 Invocación de la ITSCM
 - 4.7 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
 - 4.8 Gestión de la Información
 - 4.9 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
 - 4.10 Retos y Riesgos
- **5 Gestión de la Seguridad de la Información**

 - 5.1 Propósito y Objetivos
 - 5.2 Alcance
 - 5.3 Valor para el Negocio
 - 5.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
 - 5.5 Actividades, Métodos y Técnicas
 - 5.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
 - 5.7 Gestión de la Información
 - 5.8 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
 - 5.9 Retos y Riesgos
- **6 Gestión de la Demanda**

 - 6.1 Propósito y Objetivos
 - 6.2 Alcance
 - 6.3 Valor para el Negocio
 - 6.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
 - 6.5 Actividades, Métodos y Técnicas
 - 6.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
 - 6.7 Gestión de la Información
 - 6.8 Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
 - 6.9 Retos y Riesgos
- **7 Roles y Responsabilidades de Planeación, Protección y Optimización**

 - 7.1 Gestor del Proceso
 - 7.2 Profesional en Procesos
 - 7.3 Gestor del Proceso de Gestión de la Capacidad
 - 7.4 Gestor del Proceso de Gestión de la Disponibilidad
 - 7.5 Gestor del Proceso de Gestión de la Continuidad del Servicio de TI
 - 7.6 Gestor del Proceso de Gestión de la Seguridad de la Información
 - 7.7 Roles de la Gestión de la Demanda
- **8 Consideraciones de Tecnología e Implementación**

 - 8.1 Los Requerimientos Genéricos para que la Tecnología Ayude al Diseño del Servicio
 - 8.2 Los Criterios de Evaluación para la Tecnología y las Herramientas
 - 8.3 Las Buenas Prácticas para la Implementación de Prácticas y Procesos
 - 8.4 Retos, Riesgos y Factores Críticos de Éxito
 - 8.5 Cómo Planear e Implementar las Tecnologías de Gestión del Servicio
 - 8.6 Las Consideraciones para Implementar las Tecnologías
- **9 Esquema de Certificación en ITIL**

 - 9.1 Capacitación en ITIL
 - 9.2 Información de Contacto de PeopleCert
- **10 Descripción del Examen**

 - 10.1 Formato del Examen

- 10.2 Consejos para Contestar el Examen
 - **11 Revisión, Evaluación y Examen**

 - 11.1 Repaso General
 - 11.2 Examen de Preparación
 - 11.3 Revisión del Examen de Preparación
 - 11.4 Evaluación del Curso
 - 11.5 Constancia del Curso
 - 11.6 Examen de Certificación
-