



ITIL® SS (Service Strategy)

Introducción

La Estrategia del Servicio es una de las etapas del Ciclo de Vida del Servicio y uno de los libros de ITIL® y es de interés para personas que buscan desarrollar capacidades de gestión asociadas con planeación estratégica, la Alineación de TI con el Negocio, el costeo de servicios y la ejecución y control dentro de un modelo de negocio basado en servicios.

Este curso tiene validez tanto por sí mismo así como parte del ITIL® Intermediate Lifecycle stream y es uno de los módulos requeridos para poder obtener el ITIL® Expert in IT Service Management Certificate.

Duración: 32 horas

Objetivos

Impartir, probar y validar el conocimiento en las prácticas de la industria en la gestión del servicio y en la estrategia según lo documentado en la publicación de Estrategia del Servicio de ITIL.

El curso cubre los conceptos a nivel gerencial e información central de las actividades de soporte dentro de la estrategia del servicio, pero no los detalles específicos sobre cada uno de los procesos de soporte.

Audiencia

Este curso está dirigido a:

- Directores generales (CIOs), Directores de tecnología (CTOs), Gerentes, Personal de supervisión, Líderes de equipo, Diseñadores del servicio, Arquitectos de TI, Planeadores de TI, Consultores en TI, Gestores de auditoría de TI, Gestores de seguridad de TI.

- Individuos que requieran un entendimiento más profundo de la etapa de estrategia del servicio de ITIL y de cómo se pueden implementar las actividades en ella para mejorar la calidad de la gestión del servicio de TI dentro de una organización.
- Profesionales en TI que trabajen en roles asociados con la planeación estratégica, la ejecución y el control dentro de un modelo de negocio basado en el servicio, que busquen un entendimiento de los conceptos, procesos, funciones y actividades involucrados en la estrategia del servicio.
- Individuos que hayan logrado la Certificación en Fundamentos de ITIL y que quieran avanzar a certificaciones en ITIL de mayor nivel.

Pre-requisitos

El participante que desee tomar este curso y el examen de certificación deberá contar con el certificado de Fundamentos de ITIL®. Esta documentación deberá ser presentada como evidencia para poder inscribirse.

También es altamente recomendable que el participante:

- Esté familiarizado con la terminología de TI y entienda el contexto de la Estrategia del Servicio dentro de su propio ambiente de negocio.
- Tenga alguna experiencia laboral en el área de gestión de servicios dentro del ambiente de un proveedor de servicios.

Características

El curso tiene las siguientes características:

- Se apega al Temario de AXELOS para la Certificación Intermedia en ITIL®: Certificado en Estrategia del Servicio.
- Está estructurado en unidades temáticas, cada una de las cuales presenta una parte de la teoría seguida de ejercicios de práctica.
- El material utilizado está en español e inglés e incluye teoría, ejercicios de práctica e información complementaria.
- Incluye un examen de preparación en inglés, previo al examen de certificación.
- Incluye un examen de certificación oficial en inglés, avalado por PeopleCert.
- Se entrega una constancia de asistencia.
- Tiene una duración de 3 días. Se debe añadir medio día para presentar el examen de certificación.

- Se recomiendan 21 horas adicionales de estudio personal durante el curso.
- Tiene un cupo mínimo de 4 y máximo de 18 participantes.

Examen

El examen de certificación tiene las siguientes características:

- Contiene 8 preguntas basadas en escenarios.
- Cada pregunta tiene 4 opciones de respuesta con valores distribuidos de la siguiente manera: la mejor opción vale 5 puntos, la siguiente mejor vale 3, la siguiente mejor vale 1 y la última opción es un distractor sin valor.
- Tiene una duración de 90 minutos.
- Es a libro cerrado.
- Se requiere un mínimo de 28 de 40 puntos, o 70%, para pasar.
- Puede hacerse en papel o vía web. Cuando es en papel, el participante es posteriormente notificado de sus resultados por correo electrónico. Cuando es vía web, el participante obtiene sus resultados al momento de terminar el examen.
- El participante podrá tomar el examen en una fecha distinta a la calendarizada, de así solicitarlo durante su registro.

Temario

El temario del curso es el siguiente:

1. Introducción a la Estrategia del Servicio
2. Principios de la Estrategia del Servicio
3. Procesos de la Estrategia del Servicio
4. Gobierno
5. Organización de la Estrategia del Servicio
6. Consideraciones de Tecnología
7. Implementación de la Estrategia del Servicio
8. Retos, Riesgos y Factores Críticos de Éxito
9. Esquema de Certificación en ITIL®
10. Descripción del Examen
11. Repaso, Evaluación y Examinación