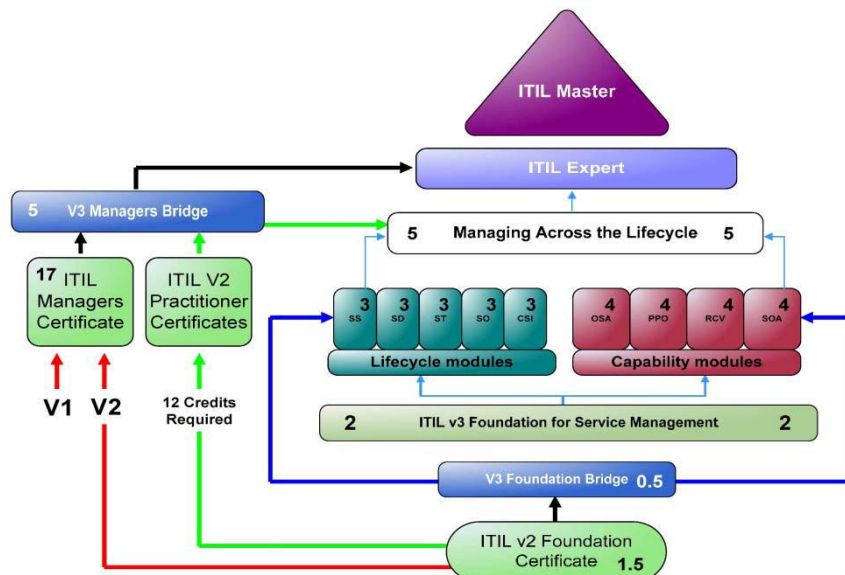


CERTIFÍCATE EN ITIL SERVICE MANAGER

(Managers Certificate)

ACORTA LA CARRERA HACIA EL NIVEL EXPERTO DE ITIL (22 Créditos).

TE AHORRARÁS MÍNIMO 4 CURSOS DE LA NUEVA V3 CONSIGUIENDO 17 CRÉDITOS



DOCUMENTACIÓN OFICIAL, CERTIFICACIÓN OFICIAL, PROFESOR CERTIFICADO.

Metodología

Presencial, máximo 8 alumnos por aula.

Fechas y duración

94 horas distribuidas en 12 jornadas:

Del 28 de junio al 2 de julio	– SERVICE SUPPORT
Del 14 al 18 de julio	– SERVICE DELIVERY
26 y 27 de julio	– EXÁMENES IN-SITU

Opciones de certificación

Examen:

Service Support – Soporte del Servicio

Service Delivery – Entrega del Servicio

Examen de desarrollo que incluye 5 preguntas. (1 examen por módulo). Máximo 180 minutos por módulo. Los exámenes se realizan en las Instalaciones de IEGroup (modalidad off-line).

Créditos: 17 una vez aprobados los dos exámenes.

Precio

2.650,00 € (exámenes no incluidos en el precio *)

***Precio exámenes: 510,00 € (incluye sesión de revisión)**

Grupo Instituto de Educación Informática

Pº de la Castellana 163, 7ª planta. - 28046 Madrid
Telf.: 34+ 91 571 71 61 - Fax: 34+ 91 570 43 98 E-mail:
comercial@iegroup.es <http://www.iegroup.es>



Información Adicional

La OGC ha finalizado el plan de retirada del esquema de cualificación de ITIL V2.

La retirada definitiva de versión 2 se completará el 30 de Junio de 2011, según la siguiente planificación:

- V2 Foundation - 30 Junio 2010
- V2 Manager - 31 Agosto 2010
- V2 Practitioner - 31 Diciembre 2010
- Foundation Bridge - 31 Diciembre 2010

Enlace Nota oficial: <http://exin-exams.com/content/news/ogc-announces-timeline-for-withdrawal-of-til-v2.aspx>

IT Infrastructure Library (ITIL) recoge las mejores prácticas de gestión de los Sistemas de Información. En los últimos años se ha ido extendiendo su uso en organizaciones de todos los sectores y tamaños, llegando a ser considerado un estándar de facto por el mercado. En el nuevo sistema de cualificaciones de ITIL v3 se definen 3 niveles de certificación:

Foundation Level (ITIL Foundation Certificate in IT Service Management): Su objetivo fundamental es que los candidatos sean capaces de entender los vínculos entre las distintas fases del ciclo de vida, sus procesos y su contribución a la práctica de la gestión de servicios.

Intermediate Level: El nivel intermedio es un sistema de certificaciones orientadas al ciclo de vida de los servicios (Service Lifecycle), y a los principales procesos y roles descritos en ITIL v3 (Service Capability).

Expert Level - (ITIL Expert in IT Service Management):

Para obtener esta certificación es necesario acumular 22 créditos a través de las certificaciones de nivel inferior, 2 de los cuales deben corresponderse a la certificación ITIL Foundation.

El curso oficial de **Service Manager** incluye la realización de los dos módulos de **Director de Gestión de Servicios** de TI (basado en ITIL®) proporcionan los elementos esenciales necesarios para acreditarse como profesional especializado en la implementación de procesos de Gestión de Servicios de TI.

Audiencia

Gestores y consultores de gestión de servicios de TI, en especial a aquellos que están involucrados en la implementación o en el asesoramiento de procesos de Gestión de Servicios de TI.

Requisitos

- El certificado de Fundamentos de Gestión de Servicios de TI(basado en ITIL®)
- Buena capacidad de comunicación oral y escrita
- Habilidades para la preparación de reuniones y el trabajo en equipo
- Experiencia profesional como gestor o consultor en el área de la gestión de TI
- Inglés a nivel de lectura

Objetivos

Al finalizar el curso, los alumnos estarán en capacidad de:

- Analizar los procesos de Gestión de Servicios de TI dentro de una organización.
- Diseñar una estructura organizativa para dar soporte a la gestión y utilización de los procesos de Gestión de Servicios de TI.
- Describir los procesos de la gestión de servicios de TI, cómo se interrelacionan y cómo deberían aplicarse.
- Auditar y evaluar el funcionamiento de los procesos de gestión de servicios de TI en una determinada organización.
- Hacer recomendaciones acerca de la mejora o el incremento de los procesos de gestión de servicios de TI.

Contenidos

Service Support

- Gestión de la Configuración
- Service Desk
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Problemas
- Gestión del Cambio
- Gestión de la Entrega
- Interfaces entre procesos

Service Delivery

- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad de los servicios TI
- Gestión Financiera de los servicios TI
- Gestión de Nivel de Servicio
- Interfaces entre procesos
- Implementación de la gestión de servicio

En ambos módulos incluye el análisis de un caso práctico desde el punto de vista de Gestión de Servicios de TI.

Grupo Instituto de Educación Informática

Pº de la Castellana 163, 7ª planta. - 28046 Madrid
Telf.: 34+ 91 571 71 61 - Fax: 34+ 91 570 43 98 E-mail:
comercial@iegroup.es <http://www.iegroup.es>

