Neuf Groupe S.A.



Neuf Groupe S.A.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

CURSO DE CAPACITACION FUNDAMENTOS DE ITIL VERSION 3

Bogota

Marzo de 2010

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

PRESENTACION DEL CURSO

¿PARA QUE? O ¿POR QUE TOMAR ESTE CURSO?

- El Curso de capacitación ITIL V3 pretende orientar a los líderes de las áreas de TI de las organizaciones para que adopten las buenas prácticas propuestas por ITIL (Biblioteca de mejores prácticas para la administración de la infraestructura Tecnológica) en la administración de su infraestructura informática.
- Este curso presenta un panorama general a los participantes de la importancia de la administración de procesos de TI en las organizaciones, quienes entenderán cómo los procesos de soporte de servicios y entrega de los mismos traerán como beneficio dentro de su organización una mejora en la calidad de los servicios de TI y mejora en la productividad del personal de TI, lo que se traduce en reducción de costos para la organización de TI.
- Con ITIL las organizaciones pueden incrementar la satisfacción de los usuarios, reducir la cantidad de fallas en los servicios, aumentar la disponibilidad y entregar mayor valor al negocio.
- ITIL se ha convertido en el estándar de la industria para administrar la infraestructura informática.
- Cada vez hay más profesionales certificados en ITIL permitiéndoles, mediante la actualización de conocimientos, aumentar su desarrollo profesional y por ende ser más competitivos en el entorno globalizado en el cual se desenvuelven.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

OBJETIVO GENERAL

Entrenar a los profesionales en la gestión del servicio de TI, capaces de negociar eficazmente y desde una perspectiva de Negocio, con temas decisivos y específicos de la gestión de infraestructura de IT, para lograr un óptimo nivel de despliegue, competencia e idoneidad de IT en la estructuración e implementación de Servicios para el Negocio.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar a los participantes una visión detallada de los procesos de ITIL V3 y presentar guías para adoptarlos dentro de sus organizaciones.

- Este curso tiene como objetivo introducir a todos los participantes de la Organización de TI al modelo de referencia de ITIL V3, en donde se abordan los temas relacionados con el ciclo de vida del servicio, desde que éste se concibe hasta el proceso de mejora continua pasando por el diseño, implantación y operación.

- Revisión de las practicas de cada uno de los libros de ITIL v3:

  - ✓ Estrategia del Servicio (Service Strategy) que abarca estrategias, políticas y limitaciones.

  - ✓ Diseño del Servicio (Service Design): Abarca temas sobre políticas, planificación e implementación.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Transición del Servicio (Service Transition): Introduce un concepto nuevo: Sistema de administración de conocimientos del servicio, que amplía el concepto anterior de la base de datos de administración de configuraciones (CMDB) rodeado por otros sistemas de administración de conocimientos

- ✓ Operación del Servicio (Service Operation): Se enfoca en las operaciones de soporte cotidianas

- ✓ Mejoramiento Continuo del Servicio (Continual Service Improvement – CSI (Service Design): El énfasis de este proceso es el enfoque 'Planee, haga, revise, actúe' para identificar y actuar con base en las mejoras continuas para todos los procesos que se detallan en los cuatro procesos restantes

➢ Preparar a los asistentes para la certificación en ITIL Foundations V3 a través de simulacros del examen EXIN.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

METODOLOGÍA DE DESARROLLO

El desarrollo, análisis, y discusión de los contenidos del programa se hace mediante un enfoque deductivo que va de lo general a lo específico de cada proceso de gestión de las TI.

Ubica a los participantes en el escenario específico del Servicio de IT. Visto con una perspectiva pura de negocio y beneficios reales que actualmente aportan a la organización.

Se presenta el estándar ITIL para la gerencia del Servicio IT, y se trata en grupo un caso práctico de negocio para adoptarlo a las necesidades específicas y particulares de cada organización, involucrando conceptos adicionales relacionados con gerencia de proyectos, manejo del cambio y aspectos culturales a tener en cuenta.

Se hará énfasis en la discusión participativa y la presentación de ejemplos y casos reales aplicados a empresas, lo mismo que el aporte de experiencias por parte de los participantes.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

METODOLOGIA CASO PRACTICO

Los Casos Prácticos desarrollan casos reales de Adopción de Metodología ITIL en el ciclo de vida de los servicios de TI para organizaciones tales como:

- Una entidad del sector educativo (Universidad)
- Una entidad del sector financiero
- Una entidad del sector gobierno
- Una entidad del sector telecomunicaciones.

Para lo cual se estructura la siguiente metodología de desarrollo del Caso Practico, a través del ciclo de vida del Servicio; en el que los participantes podrán realizar analogías con la entrega de servicios de TI en su organización, apoyados por el Instructor.

Módulo 4. Fase Estrategia del Servicio: Se desarrolla en el Caso Practico la definición de

- Los Objetivos de Negocio
- Procesos de Negocio
- Servicios de TI que soportan los procesos de Negocio
- Portafolio de Servicios de TI de Negocio

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

CASO PRACTICO

Módulo 5. Fase Diseño del Servicio: Se desarrolla en el Caso Practico la definición de

- Catalogo de Servicios de Negocio
- Catalogo de Servicios Técnicos
- Diseño y Detalle funcional del Proceso de Service Level Management (SLM); incluye modelos y plantillas de Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs), matriz RACI (actividades y roles del proceso) y métricas (KPIs) del proceso entre otros.
- Ejemplos de procesos en una organización de Availability Management, Capacity Management, Continuity TI Management y Security Information Management.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

CASO PRACTICO

Módulo 6. Fase Transición del Servicio : Se desarrolla en el Caso Practico la definición de

- La base de Datos de Activos de Configuración: Configuration Management Database (CMDB)
- Diseño y Detalle funcional del Proceso de Change Management (Gestión de Cambios); incluye modelos y plantillas de requerimientos de Cambio (Request For Change – RFC), matriz RACI (actividades y roles del proceso) y métricas (KPIs) del proceso entre otros.
- Diseño y Detalle funcional del Proceso de Service Asset and Configuration Management (Gestión de la Configuración y Activos del Servicio); incluye modelos de CMDBs, matriz RACI (actividades y roles del proceso) y métricas (KPIs) del proceso entre otros.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

CASO PRACTICO

Módulo 7. Fase Operación del Servicio: Se desarrolla en el Caso Practico la definición de

- Diseño y Detalle Funcional de la Mesa de Servicio; incluye procesos y procedimientos, métricas, perfiles del Staff de la Mesa de Servicio e información sobre herramientas de Mesa de Servicio.
- Diseño y Detalle funcional del Proceso de Incident Management (Gestión de Incidentes); incluye matriz RACI (actividades y roles del proceso) y métricas (KPIs) del proceso entre otros.
- Diseño y Detalle funcional del Proceso de Problem Management (Gestión de Problemas); incluye matriz RACI (actividades y roles del proceso) y métricas (KPIs) del proceso entre otros.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

CASO PRACTICO

DEFINICION DEL FLUJO DE ENTREGA DEL SERVICIO

- Un usuario llama a Service Desk para reporte de falla.
- Incident Management define el proceso de atención.
- Problem Management analiza causa raíz.
- Change Management lanza y coordina los RFC's.
- Service Asset & Configuration Management asegura que la información de la CMDB este actualizada.
- Service Level Management asegura el cumplimiento de SLA.



Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

DIRIGIDO A

Profesionales en las áreas de tecnología informática, telecomunicaciones y de sistemas que se desempeñan en las Áreas de TI, cargos Ejecutivos o empresarios, docentes universitarios que están interesados en adquirir los conocimientos y realizar el desarrollo de proyectos que involucren labores gerenciales del Servicio de IT.

- **Administradores de TI**
- **Personal de Soporte de TI**
- **Consultores de TI**
- **Administradores de Negocio**
- **Administradores de procesos**
- **Desarrolladores de TI**
- **Proveedores de Servicios**
- **Integradores de sistemas**

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

CONTENIDO TEMÁTICO

- Módulo 1. Introducción
- Módulo 2. Administración de Servicios como práctica
- Módulo 3. Ciclo de Vida del Servicio
- Módulo 4. Estrategia del Servicio
- Módulo 5. Diseño del Servicio
- Módulo 6. Transición del Servicio
- Módulo 7. Operación del Servicio
- Módulo 8. Mejora Continua del Servicio
- Módulo 9. Tecnología y Arquitectura
- Módulo 10. Caso Practico
- Módulo 11. Preparación para el examen

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

CONTENIDO TEMÁTICO

Neuf Groupe S.A.

El curso de Capacitación en Fundamentos de ITIL V.3 consta de:

a. 24 horas académicas teóricas destinadas a los 10 módulos definidos en el temario, en donde se incluirán por cada ciclo de vida del servicio:

- Definiciones
- Objetivos
- Características
- Roles
- Procesos y funciones involucrados
- Métricas (KPIs)
- Actividades asociadas a cada proceso
- Tecnología y Arquitectura
- Términos claves
- Test de Prueba

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

CONTENIDO TEMÁTICO

b. 12 horas académicas de practica, destinadas a caso real de Adopción de Metodología ITIL en el ciclo de vida de los servicios de TI, que incluye:

- Definición del Catalogo de Servicios de TI
- Diseño y Detalle Funcional Service Desk
- Diseño de Proceso y Detalle Funcional Incident Management
- Diseño de Proceso y Detalle Funcional Problem Management
- Diseño de Proceso y Detalle Funcional Service Level Management
- Diseño de Proceso y Detalle Funcional Service Asset & Configuration Management
- Diseño de Proceso y Detalle Funcional Change Management

En el que los participantes podrán realizar analogías con la entrega de servicios de TI en su organización, apoyados por el Instructor.

c. 4 horas académicas para la realización de exámenes de simulación y prueba del examen de certificación, apoyados por el Instructor.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

MATERIAL

Cada estudiante recibirá:

1. Un manual en medio magnético, que comprenderá las diapositivas usadas en el curso, las cuales están en idioma español. Se incluye notas del instructor en cada diapositiva con la presentación en Ingles.
2. Un examen ejemplo por cada capitulo.
3. Exámenes de simulación y prueba para preparación a la certificación.
4. Definiciones clave ITIL V.3.
5. Se entregarán en medio magnético los libros de la OGC para ITIL V.3:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

RESUMEN EJECUTIVO DE LOS CONFERENCISTAS

LEIDY ASTRID ALDANA CIFUENTES

Ingeniera Electrónica con especialización en Gerencia de Proyectos de Ingeniería y Telecomunicaciones, Certificación de estudios en Networking y en Metodologías de Administración de Procesos de entrega de servicios de Infraestructura Tecnológica y Gestión de Proyectos. Ha sido Ingeniera coordinadora de Proyectos, Director de Proyectos, Gerente de Proyectos Especiales, Gerente en empresas de telecomunicaciones. Especializado en Gerencia de Proyectos de Telecomunicaciones, Seguridad Informática y Outsourcing de Servicios de Infraestructura Tecnológica, ha realizado diversos cursos especializados en telecomunicaciones, networking, gerencia de proyectos y administración infraestructura tecnológica, en el país y en el exterior; Certificada por EXIN en ITIL V3 Foundation. Posee 13 años de experiencia en el desempeño de la profesión.

Esta experiencia le ha permitido combinar de manera sinérgica sus destrezas en áreas organizacionales y tecnológicas gestionando proyectos como: Consultoría en Administración de Servicios TI y soluciones tecnológicas Programa Agenda de Conectividad - Ministerio de Comunicaciones, Consultoría y Capacitación en ITIL V3 en la Pontificia Universidad Javeriana, Outsourcing de Infraestructura Tecnológica (TI) del Cliente CREDOMATIC / GE DE COSTA RICA y MÉXICO, adoptando la metodología ITIL, la Administración, Supervisión y Coordinación de la prestación de servicios en Outsourcing de telecomunicaciones, Internet, Seguridad Informática, Hosting Web y Correo Electrónico, y soluciones de aulas virtuales con videoconferencia a clientes ESAP, Superintendencia de Sociedades, Ministerio de Educación, Industrial Agraria La Palma.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

DISPONIBILIDAD HORARIA

Horario: Lunes a Viernes de 7 p.m. a 9:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12 m.
Duración: 40 horas académicas (45 minutos) distribuidas en:
-28 horas teóricas
-12 horas practicas
Fecha de Inicio: Mayo 10 de 2010
En caso de clientes corporativos, el horario y fecha de inicio se acordaran con el cliente.

VALOR DE LA INVERSION

$ 800.000 sin IVA
El valor incluye material didáctico en medio magnético y diploma.
El valor no incluye: costos examen de certificación, almuerzo, coffee breaks y parqueadero.

Forma de Pago:
50% de anticipo al inicio del curso y el 50% restante una vez concluidas 20 horas del curso.

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

EXAMEN DE CERTIFICACION (OPCIONAL)

Una vez finalice la capacitación, si el estudiante así lo requiere, Neuf Groupe ofrece en forma opcional al valor del curso anteriormente descrito, la gestión necesaria de inscripción, registro y pago del examen de certificación de ITIL V.3, en una institución autorizada y reconocida para tal fin. El costo del examen de certificación será asumido por el estudiante y será cancelado a Neuf Groupe.

Valor estimado del Examen de Certificación

USD$ 200 DOLARES sin IVA por persona

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

VALOR DE LA INVERSION

CONDICIONES COMERCIALES:

- El costo del curso incluye: 40 horas de capacitación, Material, Diploma de Asistencia.
- El costo del curso no incluye el valor del examen de certificación ITIL V.3
- Los valores están expresados en pesos colombianos
- Los valores presentados no incluyen el impuesto del IVA
- No se incluyen Coffe Breaks y almuerzo.
- Este curso se dicta en la ciudad de Bogota D.C. En los casos de clientes donde se disponga de un mínimo de cinco (5) estudiantes por curso, se dictaran en la ciudad en donde los estudiantes estén ubicados y en las instalaciones que el cliente dispongan para tal fin.
- Si el curso se dicta fuera de la ciudad de Bogota, no se incluyen en esta propuesta costos de instalaciones para el curso, transportes terrestres, pasajes aéreos, hoteles y viáticos para el instructor. Estos se definirán de común acuerdo con el cliente.

- **Validez de la Oferta:** 30 días calendario

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

INFORMES E INSCRIPCIONES

Informes e Inscripciones:

Neuf Groupe S.A., Bogotá
Carrera 15ª No. 121-12 Oficina 305
Tel. (571) 6203534, Fax (571) 6203534
Celular: (57) 311-2896038
Sitio Web: www.neufgroupesa.com
E-mail: laldana@neufgroupesa.com
neufgroupesa@neufgroupesa.com

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización

Neuf Groupe S.A.

Neuf Groupe S.A.

Contacto en Bogotá: Leidy Aldana, Gerente.
laldana@neufgroupesa.com

Este documento es confidencial y para el uso exclusivo del Cliente al cual esta dirigido; las conclusiones y opiniones aquí expresadas representan la mejor opinión profesional de la firma, basada en la información disponible al momento de su realización