

1. Gestión de Niveles de Servicio

- 1.1 Introducción
- 1.2 La planificación inicial
- 1.3 La implementación del proceso
- 1.4 La ejecución del proceso: el día a día
- 1.5 Control del proceso: métricas y KPIs
- 1.6 Beneficios y problemáticas en la Gestión de Nivel de Servicio

.....

2. Gestión financiera

- 2.1 Introducción a la Gestión financiera
- 2.2 Presupuestos
- 2.3 Contabilidad
- 2.4 Cargos
- 2.5 Planificación, implementación y ejecución del proceso
- 2.6 Control del proceso: métricas y KPIs

.....

3. Gestión de incidencias

- 3.1 Introducción a la Gestión de incidencias
- 3.2 Conceptos básicos
- 3.3 Planificación del proceso
- 3.4 Control del proceso: métricas y KPIs

.....

4. Gestión de problemas

- 4.1 Introducción a la Gestión de problemas
- 4.2 Conceptos básicos y diferencias en la resolución de problemas
- 4.3 Ámbito del Proceso de Gestión de problemas
- 4.4 Planificación e implementación del proceso de Gestión de problemas
- 4.5 Control del proceso: métricas y KPIs

(Continúa)

Horas: 50

Modalidad: *On line*

En este módulo se estudia la descripción de la versión 2 de la Biblioteca de Infraestructura de TI (IT Infrastructure Library), los beneficios obtenidos de su aplicación, sus principales procesos y funciones, la misión, objetivos, actividades, indicadores fundamentales y roles involucrados en su gestión.

5. Gestión de la configuración

- 5.1 Introducción a la Gestión de configuración
 - 5.2 Planificación e implementación del proceso de Gestión de configuración
 - 5.3 Actividades del proceso de configuración
 - 5.4 Control del proceso de configuración: métricas y KPIs
-

6. Gestión de cambios

- 6.1 Introducción a la Gestión de cambios
 - 6.2 Planificación del proceso de Gestión de cambios
 - 6.3 Control del proceso de Gestión de cambios: métricas y KPIs
-

7. Gestión de la entrega

- 7.1 Introducción a la Gestión de entregas
 - 7.2 Conceptos básicos
 - 7.3 Planificación del proceso
 - 7.4 Control del proceso: métricas y KPIs
-

8. Gestión de la capacidad

- 8.1 Introducción al proceso de Gestión de capacidad
 - 8.2 El proceso de la Gestión de capacidad
 - 8.3 Planificación del proceso de Gestión de capacidad
 - 8.4 Control del proceso: métricas y KPIs
-

9. Gestión de la disponibilidad

- 9.1 Introducción al proceso de Gestión de disponibilidad
- 9.2 El proceso de la Gestión de disponibilidad
- 9.3 Control del proceso: métricas y KPIs

(Continúa)

10. Gestión de seguridad

10.1 Introducción al proceso de Gestión de seguridad

10.2 Actividades del proceso de Gestión de seguridad

10.3 Control del proceso: métricas y KPIs

.....

11. Gestión de Continuidad de Servicios TI (ITSCM)

11.1 Introducción al proceso de Gestión de Continuidad de Servicios TI

11.2 La planificación del proceso de Gestión de Continuidad de Servicios TI

11.3 Control del proceso de Gestión de Continuidad de Servicios TI: métricas y KPIs