



ITIL® Intermediate Qualification: Operational Support and Analysis (OSA)

TALENTO + PASIÓN + EXPERIENCIA



Insurgentes Sur N° 800 Piso 8, Col. Del Valle. México, D.F. C.P.03100
T: +52 (55) 5061 4946
<http://www.bpgurus.com>
info@bpgurus.com

ITIL® Intermediate Qualification: Operational Support and Analysis (OSA)

Descripción del Curso

El propósito tanto de este curso como del examen y del certificado asociados a dicho curso es, respectivamente, impartir, examinar y validar el conocimiento del participante sobre las prácticas de la industria para la Gestión de Servicios tal y como se documenta en los libros centrales del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL V3 en las áreas de Soporte y Análisis Operacional, publicados por TSO (The Stationery Office), editorial oficial de OGC (Office of Government Commerce) del gobierno del Reino Unido.

Este curso forma parte del ITIL Intermediate Capability stream y es uno de los módulos requeridos para poder obtener el ITIL Expert in IT Service Management Certificate.

Es idóneo para que mejoren sus habilidades laborales las personas involucradas en las siguientes áreas: Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes, Cumplimiento de solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Accesos, Escritorio de Servicios, Gestión Técnica, Gestión de Operaciones de TI y Gestión de Aplicaciones.

Información IMPORTANTE:

¿Sabía usted que el 29 de Julio del 2011 TSO (la editorial oficial del gobierno inglés, OGC) publicó una nueva edición de los libros de ITIL con cientos de mejoras en la consistencia y conceptos de los mismos? Bueno, pues tenemos la fortuna de anunciarle que uno de nuestros consultores es revisor oficial del libro "Operación del Servicio" por lo que ha participado activamente durante más de un año con TSO para proponer dichas mejoras y, de igual forma, generó nuestros cursos!

De igual forma estamos orgullosos de comunicarle que trabajamos directamente con APMG durante los meses de Junio y Julio del 2011 en el proyecto de traducción oficial del glosario de términos del inglés al español, esta es una excelente noticia ya que esto garantiza que, las traducciones de nuestros materiales están alineados de manera inmediata a este nuevo glosario garantizándole que no tendrá que preocuparse por el idioma inglés o una mala traducción. De igual forma este glosario es la base para la traducción de los nuevos exámenes de certificación ITIL edición 2011.

Objetivos

Al finalizar exitosamente los componentes de capacitación, examinación y certificación de este curso, el participante será competente en las siguientes áreas:

- Gestión del Servicio como una práctica.
- Principios de la Operación del Servicio.
- Procesos, roles y responsabilidades relacionados con el Soporte y Análisis Operacional a lo largo del Ciclo de Vida del servicio.
- Actividades operacionales de procesos cubiertos en otras fases del Ciclo de Vida.
- Organización de la Operación del Servicio.
- Consideraciones de Tecnología e Implementación.
- Retos, factores críticos de éxito y riesgos.

Audiencia

La audiencia a la cual está dirigido este curso incluye, pero no está limitado a:

- Personas que requieran un conocimiento a fondo de los procesos de Soporte y Análisis Operacional para su implementación.
- Personal ya involucrado en las áreas de Soporte y Análisis Operacional.
- Profesionales en TI trabajando en una organización que ha adoptado y adaptado ITIL, como son directores, gerentes, consultores y entrenadores.
- Gerentes de negocio y dueños de procesos de negocio.

Prerrequisitos

El participante que desee tomar este curso y el examen de certificación deberá contar con el certificado de Fundamentos de ITIL V3, o bien el certificado de Fundamentos de ITIL V2 más el certificado puente hacia V3. 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 Liberación, Control y Validación 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.
- Lea las secciones de las publicaciones centrales del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL más relevantes al curso antes de tomarlo (material de lectura proporcionado por BP Gurus previo al inicio del curso).

Características del curso

El curso tiene las siguientes características:

- 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 LCS (Loyalist Certification Services).
- Tiene una duración de 5 días (Medio día para presentar el examen de certificación).
- Se recomienda que el participante complete 12 horas de estudio personal adicional durante el curso.

Características del examen de certificación

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 | 8. Funciones |
| 2. Gestión de Eventos | 9. Roles y Responsabilidades |
| 3. Gestión de Incidentes | 10. Consideraciones de Tecnología e Implementación |
| 4. Cumplimiento de Peticiones | 11. Esquema de Certificación en ITIL |
| 5. Gestión de Problemas | 12. Descripción del Examen |
| 6. Gestión del Acceso | 13. Revisión, Evaluación y Examinación |
| 7. Escritorio de Servicios | |



ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl™ logo is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

ISO, IEC, Microsoft®, MOF®, COBIT®, ISACA®, CISA®, CISM®, CRISC®, Risk IT®, SEI®, CMMI®, PMI®, PMP®, PMBOK®, Glomark-Governan, EVC™, Genius®, BMC®, Remedy®, HP®, Service Manager®, BAC® are trademarks or registered trademarks of their respective holders.

All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.