

# ITSM Practitioner Plan and Improve (IPPI), (Incorporating Capacity, Availability, and Continuity Management for IT Service)

HF536S



## Objetivos

Al término de este curso los participantes serán capaces de entender las mejores prácticas en manejo, organización y optimización de los procesos de Capacidad, Disponibilidad y Continuidad, así también serán capaces de explicar como estos procesos contribuyen a la calidad en los servicios.

## Audiencia

- Administradores de IT responsables de planeación y mejoras de servicios.
- Personal de IT que requieren capacitación para desempeñar roles en Capacidad, Disponibilidad y Continuidad de manera formal.
- Service managers quienes desean desarrollar conocimientos prácticos en los procesos de Capacidad, Disponibilidad y Continuidad.
- Analistas de negocio y administradores de otros procesos de ITIL con interés en los procesos de Capacidad, Disponibilidad y Continuidad.

## Pre-requisitos

- Certificación ISEB, EXIN o APMG en ITIL Foundation for IT Service Management.
- Haber tomado este curso y realizado las tareas de manera satisfactoria, para obtener el examen de certificación de este practitioner.
- Recomendable un año de experiencia en IT y en los procesos de Capacidad, Disponibilidad y Continuidad de ITIL.

## Temario

- Introducción.
- Objetivos del entrenamiento.
- Breve repaso de ITSM.
- Gestión de la capacidad.
- Definición de Gestión de la Capacidad.
- Alcance.
- Objetivos.
- Sub Procesos de Gestión de la Capacidad.
- Actividades de Gestión de la Capacidad.
- Gestión de la Disponibilidad.
- Definición de Gestión de la Disponibilidad.

- Objetivos.
- Alcance.
- Elementos importantes de Gestión de la Disponibilidad.
- Los procesos de Gestión de la Disponibilidad.
- Actividades de Gestión de la Disponibilidad.
- Planeando la disponibilidad.
- Trasladando los requerimientos del negocio en requerimientos de disponibilidad.
- Diseñando para la disponibilidad.
- Diseñando para la recuperación.
- Seguridad.
- Administrando bajas del servicio planeadas.
- Mejorando la disponibilidad.
- Métricas y reportes.
- Herramientas de Gestión de la Disponibilidad, métodos y técnicas.
- Gestión de la Continuidad del Servicio de IT.
- Misión.
- Objetivos.
- Alcance.
- Los procesos.
- Estado uno: Iniciación.
- Estado dos: Requerimientos y estrategia.
- Estado tres: Implementación.
- Estado cuatro: Gestión Operacional.
- Planeación y mejora de las relaciones con otros procesos.
- Beneficios costos y problemas asociados con procesos IPPI.
- Planeando para implementar los procesos IPPI.
- Visión general del proceso.

**Duración** 5 días

## Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:

**01 800 501 2611** desde el interior de la República

**5258 4787** desde la Ciudad de México

## Internet

e-mail:

**hpeducacional@hp.com**

url:

**www.hp.com.mx/educacion**