

# ITIL Practitioner Availability Management H6889S



## **Objetivo**

Al final del curso el participante será capaz de:

- Comunicar el significado de Gestión de la Capacidad en la organización de TI y en la organización del cliente, gestionar y armonizar el proceso con los otros procesos de gestión.
- Comprender el uso de la infraestructura de TI, habilitándola para evitar problemas de capacidad.
- Medir, analizar y reportar el uso de los servicios de TI, los productos y servicios para el cliente.
- Determinar necesidades futuras obteniendo información de los clientes o realizando el análisis de tendencias.
- Definir, implementar y soportar las herramientas y procedimientos necesarios para medir y reportar información básica de Gestión de Capacidad.

## **Dirigido a**

- Equipo TI responsable de ejecutar tareas del proceso de Gestión de la Disponibilidad.
- Administradores de Disponibilidad que necesiten un conocimiento práctico profundo del proceso de Gestión de la Disponibilidad de ITIL.
- Otros administradores de procesos ITIL con interés en el proceso de Gestión de la Disponibilidad.

## **Pre-requisitos**

- Foundation Certificate in IT Service Management.
- Alguna experiencia práctica en el campo de gestión de problemas o gestión de Incidencias.

## **Temas principales**

- Introducción.
- Conceptos generales de Gestión de la Disponibilidad.
- Propósito.
- El ciclo de vida de la no disponibilidad.
- Técnicas de análisis.
- Costo de la disponibilidad.
- Diseñando la recuperación.
- Métricas.

**Duración** 2 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**