

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

**Marca:** Gobernación de Tecnología de Información

**Código del producto:** F043

**Solicitar Cotización:** (506)4001-3874

## CURSO

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



## Descripción breve

El propósito de este curso es entrenar al 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®

## Descripción

El propósito de este curso es entrenar al 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® en las áreas de Soporte y Análisis Operacional, publicados por TSO (The Stationery Office), editorial oficial de CO (Cabinet Office) del gobierno del Reino Unido.

Este curso tiene validez tanto por sí mismo así como 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 Peticiones, Gestión de Problemas, Gestión del Acceso, Escritorio de Servicios (ServiceDesk), Gestión Técnica, Gestión de Operaciones de TI y Gestión de Aplicaciones.

## **Objetivo**

Al finalizar exitosamente los componentes de capacitación, 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®. Esta documentación deberá ser presentada como evidencia para poder inscribirse.

También es altamente recomendable que el participante:

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 GTI 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 español o inglés, previo al examen de certificación.

Incluye un examen de certificación oficial en español o inglés. \* El examen de Certificación es Opcional

Tiene una duración de 3 días

## **Examen**

### **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

## **Ventajas ofrecidas por GTI**

Nuestros instructores están certificados en diversas disciplinas de ITSM y cuentan con una amplia experiencia en:

El diseño e implementación de procesos y servicios de TI, tanto en el sector público como en el privado.

La selección, implementación y configuración de herramientas que apoyan a los procesos de TI y que son las de mayor prestigio y reconocimiento en el mercado.

La impartición de diversos cursos de ITSM en el ámbito profesional y académico.

El participante se lleva un material didáctico en español e inglés de alta calidad.

Nuestros Cursos son Oficiales.

## Especificación

Modalidad	
In Company	
Presencial	
Remoto	