



ITIL V3-2011 : Preparación para la certificación ITIL Foundation V3 /

Ediciones ENI,

2015

Monografía

El examen ITIL Foundation V3 es un requisito previo obligatorio para obtener las certificaciones Intermediate, Service Management y Expert de ITIL. Evalúa sus competencias para implementar y poner en marcha el enfoque ITIL en la empresa. Para ayudarle a preparar de manera eficaz el examen, este libro abarca todos los objetivos oficiales del examen ITIL Foundation V3 (actualizado en el 2011). Estos objetivos se abordan tanto desde un punto de vista teórico, como práctico, con numerosos ejemplos concretos. Está escrito por un formador, consultor y reconocido profesional, certificado en ITIL por el EXIN. De esta manera, el conocimiento y habilidades, tanto pedagógicas como técnicas del autor, permiten conseguir un enfoque claro y visual, con un alto nivel técnico. El autor enriquece sus ejemplos con la experiencia adquirida durante la puesta en marcha de las buenas prácticas de la última versión V3-2011 de ITIL, ya consolidada en la actualidad. Capítulo tras capítulo, podrá validar sus conocimientos teóricos. Para esto dispondrá de la ayuda de un importante número de preguntas-respuestas, que ponen de relieve tanto los elementos principales, como las características concretas de los conceptos que se tratan. Tres capítulos se dedican a la revisión: uno de ellos ofrece un resumen, en pocas páginas, de las nociones que es necesario conocer para la certificación; el segundo presenta un esquema global de las relaciones entre los procesos y para terminar, el último lista más de 90 palabras clave importantes, con su definición y posicionamiento dentro del enfoque ITIL. Al final del libro hay dos exámenes de prueba. Cada uno de ellos cuenta con cuarenta preguntas, similares a las que encontrará en el examen oficial. Estos exámenes le permitirán evaluar sus conocimientos y ubicarse en relación al examen oficial de EXIN. Las respuestas propuestas incluyen suficientes comentarios para controlar su conocimiento y posibles lagunas. Además, estas respuestas cuentan con referencias a capítulos y párrafos concretos del libro. Con este dominio del enfoque ITIL y de sus conceptos, se consigue una preparación específica para el examen ITIL Foundation V3 (actualizado en el 2011): puede acceder de manera gratuita a 1 examen de prueba on line, en la dirección www.ediciones-eni.com, destinado a su entrenamiento en condiciones muy parecidas a las de la prueba. En esta dirección, cada pregunta planteada está orientada a la certificación del EXIN. La respuesta a cada pregunta está suficientemente comentada para cubrir o identificar sus últimas lagunas. Es su responsabilidad juzgar correctamente el momento óptimo para presentarse al examen final. Los capítulos del libro: Prólogo - Introducción y aspectos generales de ITIL V3 - El ciclo de vida de los servicios - Los roles y las funciones - La fase de estrategia de servicios - El proceso de gestión del portfolio de servicios - El proceso de gestión de la demanda - El proceso de gestión de la relación comercial - El proceso de la gestión financiera - El diseño de servicios - El proceso de gestión del catálogo de servicios - El proceso de gestión de los niveles de servicio - El proceso de gestión de la capacidad - El proceso de gestión de la disponibilidad - El proceso de gestión de la continuidad de los servicios informáticos - El proceso de gestión de la seguridad informática - El proceso de gestión de proveedores - El proceso de coordinación del diseño de servicios - La transición de

servicios - El proceso de gestión de los activos de servicio y configuraciones - El proceso de gestión de cambios - El proceso de gestión del despliegue y la entrada en producción - El proceso de gestión del conocimiento - El proceso de planificación y soporte a la transición - La explotación de servicios - El proceso de gestión de eventos - El proceso de la gestión de incidentes - El proceso de gestión de problemas - El proceso de ejecución de peticiones - El proceso de g

<https://rebiunoda.pro.baratznet.cloud:28443/OpacDiscovery/public/catalog/detail/b2FpOmNlbGVicmF0aW9uOmVzLmJhcmF0ei5yZW4vMzg1Mzc5ODU>

Título: ITIL V3-2011 Preparación para la certificación ITIL Foundation V3

Editorial: Barcelona Ediciones ENI 2015

Descripción física: 1 online resource (505 pages)

Mención de serie: CERTIFICACIONES

Nota general: Edición del 11 February 2015

ISBN: 2-7460-9489-4

Enlace a formato físico adicional: 2-7460-9404-5

Baratz Innovación Documental

- Gran Vía, 59 28013 Madrid
- (+34) 91 456 03 60
- informa@baratz.es