

ITIL práctico con Jira Service Management

Temario

1. Módulo 1: Introducción a ITIL 4 y Jira Service Management (3 horas)
 - 1.1 Visión general de ITIL 4: Principios clave y beneficios.
 - 1.2 Introducción a Jira Service Management: Funcionalidades principales.
 - 1.3 Relación entre ITIL y Jira Service Management.
 - 1.4 Configuración inicial de Jira Service Management.

2. Módulo 2: Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio (4 horas)
 - 2.1 Principios de la gestión de incidentes en ITIL.
 - 2.2 Configuración de flujos de trabajo de incidentes en Jira.
 - 2.3 Gestión de solicitudes de servicio: Diseño de formularios y procesos.
 - 2.4 Resolución colaborativa con equipos distribuidos.

3. Módulo 3: Gestión de Problemas y Cambios (4 horas)
 - 3.1 Gestión de problemas: Identificación y resolución de causas raíz.
 - 3.2 Integración de la gestión de problemas en Jira.
 - 3.3 Gestión de cambios en ITIL: Tipos y procesos.
 - 3.4 Implementación de cambios utilizando Jira Service Management.

4. Módulo 4: Gestión del Conocimiento y Activos (3 horas)
 - 4.1 Gestión del conocimiento: Creación de una base de datos útil.
 - 4.2 Uso de Jira para documentar y compartir información.
 - 4.3 Gestión de activos y configuración con ITIL y Jira.
 - 4.4 Herramientas de seguimiento y mapeo en Jira.

5. Módulo 5: Diseño y Mejora Continua del Servicio (5 horas)
 - 5.1 La Cadena de Valor de Servicio en ITIL.
 - 5.2 Prácticas para la mejora continua en ITIL.
 - 5.3 Reportes y análisis de datos para optimizar servicios.

6. Módulo 6: Taller Práctico y Proyecto Final (5 horas)
 - 6.1 Caso práctico: Implementación de ITIL con Jira en una organización ficticia.
 - 6.2 Configuración completa de Jira Service Management según un escenario real.
 - 6.3 Presentación del proyecto final y retroalimentación.