

TECNOLOGÍA

# FUNDAMENTOS ITIL®



CreatiaBusiness



## **FUNDAMENTOS ITIL®**

**DURACIÓN:** 12 horas

**MODALIDAD:** Presencial

El curso Fundamentos de ITIL® brinda a los estudiantes el conocimiento de los principios y elementos principales de la Gestión de Servicios de TI (ITSM) basado en las buenas prácticas definidas en ITIL®.

Este curso provee una clara comprensión de los conceptos clave, principios, procesos y funciones de ITIL® enmarcados en el concepto del “Ciclo de vida de los Servicios”.

Este curso está encaminado a:

- Gerentes y responsables de TI, propietarios de procesos.
- Responsables de aplicaciones, proyectos y negocios relacionados con TI.
- Miembros de la Gerencia de TI relacionados con el soporte y entrega de los servicios de TI.

**En el coste del curso está incluida la documentación oficial y el examen de certificación que se realizará el último día.**

## OBJETIVOS

Después de completar este curso las y los alumnos serán capaces de:

- Comprender los principales conceptos, procesos, beneficios y desafíos de ITIL® y el enfoque del “Ciclo de vida de los Servicios” que forma el núcleo central de ITIL®.
- Comprender como los procesos contribuyen a gestionar mejor la Organización de TI.
- Aprender las principales definiciones de ITIL®.
- Obtener un vocabulario estandarizado
- Preparar al estudiante para superar el examen de certificación en Fundamentos de ITIL®.

## METODOLOGÍA

La metodología de este proyecto formativo combina y personaliza los canales más adecuados para alcanzar los objetivos, atendiendo al colectivo y objetivos. La formación será presencial, donde combinaremos teoría y práctica.

## PROGRAMA DEL CURSO

- Introducción
  - Historia de ITIL
  - Acreditación y certificaciones
- Gestión de Servicios como una práctica
  - Conceptos sobre servicios
  - Funciones y procesos
  - Procesos en cada fase del ciclo de vida
- El ciclo de Vida del servicio
  - Fases del ciclo de vida
  - Integración y objetivo de los procesos
  - Componentes y roles
  - Metas y objetivos de las fases del ciclo de vida
- Conceptos Genéricos y Definiciones
  - Objetivos de la Estrategia del Servicio
  - Conceptos clave para la gestión de servicios
    - Utilidad y Garantía
    - Métricas y KPI
    - Recursos y Capacidades

- Modelos de servicios
- Estrategia del Servicio y sus procesos
  - Gestión y generación de la Estrategia
  - Gestión Financiera de TI
  - Gestión de la Demanda
  - Gestión de la Cartera
  - Gestión de Relaciones con el Negocio
- Diseño del Servicio
  - Valor del Diseño del Servicio
  - Contratos
  - Aspectos del diseño
  - Las 4 Ps
  - SDP
- Procesos del Diseño del Servicio
  - Gestión del Coordinador del Diseño
  - Catálogo de Servicios
  - Gestión de Nivel de Servicio
  - Gestión de la Capacidad
  - Gestión de la Disponibilidad
  - Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI
  - Gestión de la Seguridad de la Información
  - Gestión de Suministradores
  - Modelo RACI
- Transición del Servicio
  - Objetivos
  - Valor de la Transición del Servicio
  - Líneas de Referencia
- Procesos de la Transición del Servicio
  - Planificación y Soporte de la Transición
  - Gestión de Cambios
  - Gestión de Entregas y Versiones
  - Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
  - Evaluación del Cambio
  - Validación y Pruebas del Servicio
  - Gestión del Conocimiento
- Operación del Servicio y sus Procesos y Funciones
  - Objetivos



- Valor de la Operación del Servicio
- Conceptos Básicos
- Procesos y Funciones
- Procesos de la Operación del Servicio
  - Gestión de Eventos
  - Gestión de Incidentes
  - Gestión de Problemas
  - Gestión de Peticiones
  - Gestión de Accesos
- Funciones
  - Función Gestión de aplicaciones
  - Función Gestión Técnica
  - Función Gestión de Operaciones de TI
  - Automatización
  - Centro de Servicio al Usuario
- Mejora Continua del Servicio
  - Objetivos
  - Valor de la Mejora Continua del Servicio
  - Factores Críticos de Éxito
  - Gobierno de TI
  - Los 6 pasos de la Mejora Continua del Servicio
- Realización del examen

Contamos con un equipo humano altamente cualificado, compuesto por los **mejores expertos de España** en cada materia. Son formadores de vocación, motivados por un clima de aprendizaje continuo, que combina la actividad formativa con el desarrollo de su actividad profesional, garantizando experiencia real en las materias que imparten.

El objetivo de nuestra formación es que sea **innovadora**, aportando **valor y especialización**. Todos los servicios están diseñados para adaptarnos a **su realidad concreta**, desde la gestión de bonificaciones pasando por formación a medida, consultoría de proyectos hasta los valores añadidos que creamos expresamente para usted.

Hemos implantado sistemas que permitan garantizar de forma objetiva la calidad de los servicios que ofrecemos y así lo certifica TÜV RHEINLAND, desarrollando nuestra actividad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD TIC - SOCIAL MEDIA  
GAMIFICACIÓN - RECURSOS HUMANOS  
MINDFULNESS - IDIOMAS - CALIDAD

C/ Fortuny 3 - 1º Dcha.  
28010 Madrid  
T. 91 391 44 29  
F. 91 771 07 90  
[info@creatiabusiness.com](mailto:info@creatiabusiness.com)