

Formación financiada por:



ITIL® Foundations in IT Service Management

Aula virtual • 30 horas de duración

ITIL® Foundations in IT Service Management

The ITIL logo is displayed in a stylized, glowing blue font within a dark, hexagonal shape. The background of the top section features various IT-related icons like gears, a monitor, and a server rack, all in a red-to-white gradient.

Objetivos principales del curso

- Proporcionar un entendimiento del lenguaje común y los conceptos clave de ITIL.
- Mostrar a los asistentes cómo pueden mejorar las actividades y el trabajo de su organización.
- Proporcionar una comprensión del marco de gestión de servicios de ITIL 4 y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías y formas de trabajar modernas.
- Realizar prácticas para el examen de certificación en Fundamentos de ITILv.4.

Conocimientos necesarios del alumno y requisitos técnicos para seguir el curso:

No son necesarios conocimientos previos.

Metodología:

Aula Virtual con muchos ejercicios prácticos

Temario

¿Qué aprenderás con nosotros?

1. Introducción

- La gestión de servicios en el mundo moderno
- Acerca de ITIL 4
- Estructura y beneficios de ITIL® v4

2. Conceptos clave de la gestión de servicios

- Valor y co-creación de valor.
- Organizaciones, proveedores de servicios, consumidores de servicios y otras partes interesadas.
- Proveedores de servicios.
- Consumidores de servicios.
- Otras stakeholders.
- Productos y servicios.
- Configuración de recursos para la creación de valor.
- Ofertas de servicios.
- Relaciones de servicio.
- El modelo de relación de servicio.
- Valor: resultados, costes y riesgos.
- Utilidad y garantía.

3. Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios

- Organizaciones y personas.
- Información y tecnología.
- Socios y proveedores.
- Flujos de valor y procesos.
- Flujos de valor para la gestión de servicios.
- Procesos
- Factores externos.

4. El sistema de valor de servicio de ITIL®

- Resumen del sistema de valor del servicio.
- Oportunidad, demanda y valor.

Temario

- Principios rectores de ITIL®:
 - Enfoque en el valor
 - Comenzar donde estás
 - Progresar de manera iterativa con retroalimentación
 - Colaborar y promover la visibilidad 42
 - Pensar y trabajar de forma integral
 - Mantenerlo simple y práctico
 - Optimizar y automatizar
- Interacción de los principios.
- Gobierno
- Los órganos rectores y el gobierno.
- Gobierno en la SVS.
- Cadena de valor del servicio.
- Pasos del modelo de mejora continua.
- La mejora continua y los principios rectores.
- Prácticas

5. Prácticas de ITIL®

- Prácticas de gestión generales
 - Mejora continua
 - Gestión de Seguridad de la Información
 - Gestión de Relaciones
 - Gestión de Proveedores
- Prácticas de gestión de servicios
 - Control de cambios
 - Gestión de incidentes
 - Gestión de activos
 - Monitorización y gestión de eventos
 - Gestión de problemas
 - Gestión de liberaciones
 - Gestión de configuración de servicios
 - Service Desk
 - Gestión de nivel de Servicio
 - Gestión de Peticiones
- Prácticas de gestión técnica
- Gestión de entregas

Perfil de docente y empresa proveedora:

Óscar Díaz | Ingeniero en Topografía por la UPM y Delineante Industrial.

Instructor Experto ITIL® (SS, SO, ST, SD, CSI, MLC) con más de 12 años de experiencia.

Es instructor acreditado por EXIN® para ITIL® Foundations, cursos intermedios del ciclo de vida y capacidades, ISO 20000. Además es Scrum Master, Product Owner y Prince2 Practitioner.

Desde hace 10 años trabaja como Formador IT acumulando notable experiencia como formador, especializándose en la carrera ITIL®, desde Fundamentos, pasando por cursos intermedios hasta niveles más especializados de gestión de la calidad.

Entre las empresas y organismos para los que ha trabajado se encuentran Correos Telecom, Indra, Ministerio de Justicia, Vodafone, Seur, Ferrovial, Deutsche Bank, Volkswagen, Renfe, Laboratorios Lilly, Renault, DGT, IBM, Acciona, Mutua Madrileña, La Caixa, Telefónica, ONO, entre otras muchas.

Vitae

Vitae es una consultora de RRHH especializada en servicios de Selección, Formación y Consultoría enfocados al área de las tecnologías y sistemas de información y al área de RRHH, nos definimos como: “el lado humano de la tecnología”.

En Vitae estamos convencidos que la calidad empieza en la eficacia de los procesos de selección tanto de las materias primas y componentes como de los profesionales necesarios para lograr la satisfacción de los clientes. Una empresa no podrá ofrecer calidad siendo sólo eficiente, es decir, deberá ante todo ser eficaz a la hora de seleccionar, organizar y gestionar los recursos de su organización.



Resumen de características del curso



Recomendable tener certificado digital para acceder

<https://campusvirtualemprego.xunta.gal/>



Acceso las 24 horas a los contenidos que el docente suba a

<https://campusvirtualemprego.xunta.gal/> durante el período del curso.



Nivel: Iniciación – Intermedio.



Curso 100% en **castellano**.



Acceso directo al tutor para resolver todas tus dudas.



Diploma emitido por la **Consellería de Emprego, Comercio e Emigración** después de revisar que el alumno ha cumplido con los requisitos exigidos para superar el curso con la cualificación de APTO. El Clúster TIC Galicia no es responsable de la fecha de emisión de dicho diploma.

Formación financiada por:



**¿Tienes dudas?
Contacta con nosotros:**

Tel.: +34 881 939 651

E-mail: info@clusterticgalicia.com