

## PROGRAMA DE CURSO

# ITIL Foundation v3

Fundamentos de ITIL: enfoque sistemático y profesional para la Gestión del Servicio TI.



ITIL es la aproximación más ampliamente aceptada para la **gestión del servicio TI** y tiene más de un millón de profesionales certificados en todo el mundo.

**Propósito**

- Mejorar la eficiencia en los servicios TI, a través del uso de procesos comprobados de buenas prácticas.
- Incremento de la satisfacción del cliente por medio de un enfoque más profesional de la entrega de servicios.
- Aumento de la productividad y reducción de gastos.
- Mejor utilización de las habilidades y de la experiencia.
- Adquirir los conocimientos necesarios para preparar el examen de certificación “*Foundation Certificate in IT Service Management*” de EXIN.

**Dirigido a** A todo personal TI, administrador de redes y de sistemas, gestores y ejecutivos, y en general, interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI, así como personas interesadas en la obtención del Certificado ITIL Fundamentos.

**Requisitos** Se recomienda cierta experiencia laboral en el sector TI, y/o familiarización con la infraestructura de TI.

**Modalidad** Presencial      **Horas lectivas** 20 horas

### Temario **La Gestión de Servicios como práctica**

- 1.1 Los conceptos de Servicio y Gestión de Servicios.
- 1.2 Interesados Clave. 1.3 Clientes y Servicios Internos y Externos.
- 1.4 Tipos de Proveedores de Servicio.
- 1.5 Los conceptos de Procesos, Funciones y Roles. Roles principales.
- 1.6 El Modelo de Procesos. Características de un Proceso.
- 1.7 Implementación de Procesos mediante Matrices de Autorización(RACI).

### **ITIL y el ciclo de vida del servicio**

- 2.1 ITIL como mejor práctica para la Gestión de Servicios TI.
- 2.2 Las Fases del Ciclo de Vida del Servicio

2.3 Relaciones entre Procesos.

### **La Estrategia del Servicio**

3.1 Meta y Objetivos.  
3.2 Valor para el negocio.  
3.3 Conceptos y Principios Básicos.

### **El Diseño del Servicio**

4.1 Metas y Objetivos.  
4.2 Aspectos del Diseño.  
4.3 Conceptos y Principios Básicos  
4.4 Procesos del Diseño del Servicio.

### **La Transición del Servicio**

5.1 Metas y Objetivos.  
5.2 Valor para el negocio.  
5.3 Procesos de la Transición del Servicio.

### **La Operación del Servicio**

6.1 Metas y Objetivos.  
6.2 Valor para el negocio.  
6.3 Funciones en la Operación del Servicio.  
6.4 Procesos de la Operación del Servicio

### **La Mejora Continua del Servicio**

7.1 Metas y Objetivos.  
7.2 Valor para el negocio.  
7.3 Conceptos y Principios Básicos.  
7.4 El Proceso de Mejora Continua en Siete Pasos · Propósito y Objetivos · Actividades.

### **Tecnología y Arquitectura**

8.1 Automatización de Servicios. Beneficios.  
8.2 Automatización y Gestión de Servicios.

### **Preparación para el examen de certificación**

**Certificación** La **certificación ITIL Foundation** proporciona conocimiento y comprensión de los elementos clave, la estructura, la terminología y los procesos de ITIL V3.  
El examen (no incluido en el curso), consiste en una prueba de una hora de duración con preguntas tipo test.  
accio3 facilita información para su tramitación.

**Importe** **495 Euros**, IVA exento.  
Total o parcialmente bonificable por la Fundación Tripartita, trámites incluidos.  
No incluye el examen de Certificación.

Codi: itil - Ed. Abril 2016