



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Fundamentos de ITIL v3

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Con este curso se proporcionará a los alumnos una comprensión global del marco de la gestión del servicio ITIL v3. Proporcionándoles a todos una guía básica de referencia que pueden utilizar en su trabajo, estudio adicional y desarrollo profesional. Se explicarán los conceptos del marco de gestión de servicios para superar con éxito el examen Fundamentos de ITIL v3. Estará enfocado a aquellas personas que requieran de los conocimientos y habilidades propios de la Gestión Servicios de TI, o que deban tomar decisiones estratégicas sobre la definición de los servicios de TI.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DE ITIL

1. Historia y Concepto de ITIL
2. La Librería
3. Características de la Librería
4. Las certificaciones ITIL v3

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIA DE SERVICIO

1. Creación de Valor a través del Servicio

2. Gestión de la Cartera de Servicios
3. Gestión de la demanda
4. Gestión financiera

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISEÑO DEL SERVICIO

1. Gestión de los niveles de servicio
2. Gestión del catálogo de Servicio
3. Gestión de la Disponibilidad
4. Gestión de la Seguridad de la Información
5. Gestión de Proveedores
6. Gestión de la capacidad
7. Gestión de la Continuidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

1. Gestión del Cambio
2. Proceso de gestión del cambio
3. Gestión de la CONFIGURACIÓN
4. Gestión de Versiones y Despliegues

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OPERACIÓN DEL SERVICIO

1. Centro de Servicios
2. Gestión de Incidencias
3. Gestión de Problemas
4. Proceso de gestión de problemas
5. Proceso de gestión de errores

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

1. Introducción
2. Enfoque basado en procesos/Gestión por procesos
3. Métricas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. RELACIONES DE ITIL CON OTROS MODELOS Y NORMAS

1. La serie ISO
2. CMM/CMMI
3. EFQM



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es