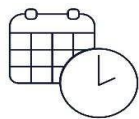


ITIL FOUNDATION

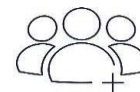
global
knowledge



20 HORAS



AULA VIRTUAL CON INSTRUCTOR



ALCANCE: ESTATAL
MAX – 30 PARTICIPANTES

MEJORA TUS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y DIGITALES. FORMACIÓN 100% GRATUITA

OBJETIVO GENERAL DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

Adquirir los conocimientos necesarios para conseguir la certificación de ITIL



CONTENIDOS FORMATIVOS

1. Introducción
2. Principios claves y modelos de ITIL
3. Procesos y funciones
4. Objetivos y conceptos básicos
5. Explicaciones de las funciones
6. Introducción a la gestión de servicios
7. Importancia de la gestión de servicios
8. Definición de un servicio y de la gestión de servicios
9. Necesidad de una cultura del servicio
10. Gestión de servicios como práctica
11. Ciclo de vida del servicio
12. Objetivos y valor de negocio de cada fase del ciclo
13. Objetivos generales y valor aportado al negocio
14. Principios y modelos clave de la gestión de servicios de TI (ITSM)
15. Tipos de proveedores de servicios
16. Los cinco aspectos básicos del diseño del servicio
17. Modelo V de servicio
18. Modelo de mejora continua del servicio
19. Definición de las características de un proceso
20. La cartera de servicios, la gestión del nivel del servicio, la gestión de incidencias y la gestión del cambio
21. Estructura organizativa y funciones clave
22. Tecnología y arquitectura.

PRERREQUISITOS:

Para aprovechar al máximo este curso, los participantes deben tener:

Conocimientos básicos de arquitectura y componentes comunes de centros de datos, y familiaridad en el ámbito tecnológico

REQUISITOS

- Estar registrado como trabajador en la Seguridad Social, ya sea por cuenta propia o ajena, o como solicitante de empleo en el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).
- Para cada curso al que el alumno quiera asistir debe entregar la documentación que la empresa le requiera.
- Atender al menos a un 75% de las horas de duración del curso.