



Lucà, 1, Edificio Peñalver
08022 Barcelona
Tel.: 93 602 55 00
Fax: 93 418 23 26
informacion@nhbarcelona.com
www.nhbarcelona.com

FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO TI (ITIL V.3)

OBJETIVOS

Al finalizar este curso, los alumnos estarán familiarizados con la terminología, la estructura y los conceptos básicos de ITIL, y tendrán conocimiento sobre los principios fundamentales de las mejores prácticas para la Gestión de Servicios TI.

Este curso cubre las últimas y más recientes actualizaciones al conjunto de las mejores prácticas presentadas desde la perspectiva de Ciclo de Vida, uno de los principales componentes de la Gestión de Servicios basada en ITIL v3.

DURACIÓN

El curso tiene una duración de 24 horas, que incluyen el curso de preparación del examen (consultar los horarios disponibles en el calendario de New Horizons). El número de plazas es limitado.

PARTICIPANTES

Este curso está dirigido a profesionales involucrados en funciones relacionadas con la gestión del servicio en organizaciones TI: Responsables y personal TI, jefes de proyecto TI, cualquier miembro de una organización que presta sus servicios en el sector TI.

CERTIFICACIÓN

Este curso prepara para la certificación ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (ITV3F).

El examen se realiza en castellano y por ordenador. Consta de 40 preguntas de elección múltiple y tiene una duración de 1 hora. Durante su realización no está permitido consultar literatura ni apuntes.

TEMARIO

[EL CICLO DE VIDA DE SERVICIOS ITIL]

Introducción al Ciclo de Vida de Servicios ITIL

- Introducción a ITIL
- IT Governance
- Madurez Organizativa
- Beneficios y Riesgos de los *frameworks* ITSM

El Ciclo de Vida de Servicios ITIL. Procesos

- Estrategia de Servicios
- Diseño de Servicios
- Transición de Servicios
- Operación de Servicios
- Mejora Continua de Servicios

[FUNCIONES Y PROCESOS]

Introducción a las Funciones y Procesos

- Gestión de los Procesos
- Equipos, Roles y Cargos en ITSM
- Herramientas Utilizadas en ITSM
- La Comunicación en las Organizaciones de Servicios TI
- Cultura
- Procesos, Proyectos, Programas y Cartera de Servicios
- Funciones y Procesos en las Fases del Ciclo de Vida

Funciones y Procesos en la Estrategia de Servicios

- Gestión Financiera
- Gestión de la Cartera de Servicios
- Gestión de la Demanda

Funciones y Procesos en el Diseño de Servicios

- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión del Nivel de Servicios
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad del Servicio
- Gestión de los Proveedores
- Gestión de la Seguridad

Funciones y Procesos en la Transición de Servicios

- Planificación y Soporte de la Transición
- Gestión del Cambio
- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
- Gestión de Versiones y Despliegue
- Validación y Comprobación del Servicio
- Evaluación
- Gestión del Conocimiento

Funciones y Procesos en la Operación de Servicios

- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidentes
- Cumplimiento de Solicitudes
- Gestión del Problema
- Gestión del Acceso
- Supervisión y Control
- Operaciones TI
- Centro de Soporte al Usuario (*Service Desk*)

Funciones y Procesos en la Mejora Continua de Servicios

- Procesos de Mejora Continua de Servicios
- Informes de Servicios