TEMARIO DEL CURSO

ITIL 4 Specialist: Monitor, Support, Fulfil

25 horas

Este curso cubre de forma estructurada las cinco prácticas ITIL 4 incluidas en el módulo Monitor, Support and Fulfil: Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management y Problem Management.

EL CURSO INCLUYE

- Examen oficial incluido
- Manuales digitales
- Diploma de asistencia
- Tramitación de FUNDAE incluida

TEMARIO

MÓDULO 01.

Incident Management

- Propósito de la práctica y alcance operativo.
- Factores críticos de éxito (PSF) y métricas clave.
- Conceptos fundamentales: incidente, modelo de incidentes, incidente mayor, workaround, deuda técnica y priorización.
- Procesos de gestión y resolución de incidentes, incluyendo revisión periódica.
- Roles y competencias dentro de la práctica.
- Soporte tecnológico, automatización y herramientas ITSM.
- Dependencias con terceros, modelo de capacidades ITIL y recomendaciones para el éxito.

MÓDULO 02.

Service Desk

- Función de la mesa de servicios como punto único de contacto.
- Factores de éxito y métricas operativas.
- Comunicación omnicanal, empatía de servicio y momentos de la verdad.
- Procesos de gestión de consultas, comunicación con usuarios y optimización.
- Roles y modelos organizativos del service desk.
- Herramientas de soporte, automatización e integración en flujos de valor.

MÓDULO 03.

Service Request Management

- Gestión de solicitudes de servicio y características principales.
- Modelos de solicitud y catálogo de solicitudes.
- Factores de éxito, métricas y procesos operativos.
- Roles y responsabilidades en la práctica.
- Automatización, dependencias con proveedores e integración con ITIL.
- Recomendaciones para la mejora continua.

MÓDULO 04.

Monitoring and Event Management

- Propósito de la monitorización y gestión de eventos.
- Tipos de monitorización, eventos y alertas.
- Métricas, umbrales y correlación de eventos operativos.
- Procesos de gestión de eventos y roles implicados.
- Herramientas de monitorización y automatización.
- Integración en flujos de valor de servicio.

MÓDULO 05.

Problem Management

- Gestión de problemas como práctica de reducción de incidentes recurrentes.
- Conceptos clave, factores de éxito y métricas.
- Procesos de identificación, análisis y resolución de problemas.
- Roles en problem management y soporte organizativo.
- Automatización y alineación con mejora continua del servicio.