
TEMARIO DEL CURSO

ITIL Foundation (Version 5)

Certificación oficial ITIL® (Version 5)

16 horas | Básico

Aprende los fundamentos de ITIL® (Version 5) para gestionar productos y servicios digitales, cocrear valor y aplicar la mejora continua en entornos actuales.

OBJETIVOS DEL CURSO

- Comprender los conceptos de gestión de productos y servicios digitales y su relación con la creación de valor.
 - Analizar el ITIL Value System y su integración con principios rectores, prácticas de gestión y mejora continua.
 - Interpretar las cuatro dimensiones de la gestión de productos y servicios en entornos digitales.
 - Comprender el ciclo de vida de productos y servicios y su relación con la entrega, operación y soporte.
 - Relacionar flujos de valor, prácticas de gestión y mejora continua en la gestión de servicios.
-

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- Profesionales de TI y gestión de servicios.
 - Responsables de productos y servicios digitales.
 - Responsables de soporte, entrega y mejora de servicios.
 - Profesionales que se inician en ITIL o desean certificar sus fundamentos.
-

EL CURSO INCLUYE

- Examen oficial incluido
 - Manuales digitales
 - Diploma de asistencia
 - Preparación para la certificación oficial
 - Tramitación de FUNDAE incluida
-

TEMARIO

MÓDULO 01.

Conceptos de productos y servicios digitales

- Productos y servicios digitales: definición y ciclo de vida
 - Valor, resultados, costes y riesgos
 - Mejora continua y sostenibilidad
-

MÓDULO 02.

Cocreación de valor

- Colaboración entre proveedores, consumidores y partes interesadas
- Relaciones de servicio y experiencia
- Resultados y valor compartido

MÓDULO 03.

Las cuatro dimensiones de la gestión

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología
- Socios y proveedores
- Flujos de valor y procesos

MÓDULO 04.

Sistema de valor de ITIL

- Principios rectores, gobernanza y cadena de valor
- Prácticas de gestión
- Mejora continua dentro del sistema de valor

MÓDULO 05.

Principios rectores de ITIL

- Aplicación de los principios en la toma de decisiones
- Colaboración y adaptación a contextos digitales

MÓDULO 06.

Ciclo de vida de productos y servicios

- Descubrimiento y diseño
- Desarrollo y transición
- Entrega, operación y soporte

MÓDULO 07.

Prácticas de gestión

- Función de las prácticas y de sus guías oficiales
- Integración de prácticas en el trabajo de los equipos

MÓDULO 08.

Mejora continua

- Modelo de mejora continua
- Medición y seguimiento de resultados

MÓDULO 09.

Mapeo y gestión de flujos de valor

- Identificación y representación de flujos de valor
- Mejora del flujo de trabajo, la visibilidad y los resultados