
TEMARIO DEL CURSO

ITIL Foundation – IFCT064PO

20 horas

ITIL Foundation (Version 5) introduce los conceptos esenciales de Digital product and service management concepts y el marco de Value co-creation dentro de la gestión de productos y servicios digitales a lo largo de su ciclo de vida.

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 con ITIL 4 Foundation.
 - Responsables de gestión de servicios.
 - Responsables de productos digitales.
 - Perfiles vinculados a service management y digital product management.
-

EL CURSO INCLUYE

- Profesor certificado
- Manuales digitales
- Material descargable
- Diploma de asistencia
- Aula virtual

TEMARIO

MÓDULO 01.

Módulo 1.

- Conceptos de gestión de productos y servicios digitales
Comprender los conceptos fundamentales de los productos y servicios digitales modernos, incluyendo la creación de valor, la mejora continua y la gestión de productos y servicios a lo largo de su ciclo de vida.
-

MÓDULO 02.

Módulo 2.

- Co-creación de valorAnalizar cómo se co-crea valor mediante la colaboración entre proveedores de servicios, consumidores e interesados, teniendo en cuenta resultados, costes, riesgos, experiencia y sostenibilidad.

MÓDULO 03.

Módulo 3.

- Dimensiones de la gestión de productos y serviciosEstudiar las cuatro dimensiones: Organizaciones y Personas, Flujos de Valor y Procesos, Información y Tecnología, y Socios y Proveedores, para un enfoque integral de la gestión de productos y servicios digitales.

MÓDULO 04.

Módulo 4.

- Sistema de Valor de ITILComprender el Sistema de Valor de ITIL y cómo integra principios rectores, gobernanza, actividades de la cadena de valor, prácticas de gestión y mejora continua.

MÓDULO 05.

Módulo 5.

- Principios Rectores de ITILAprender a aplicar los principios rectores del marco para tomar mejores decisiones, colaborar de forma más eficaz y adaptar las prácticas de ITIL a entornos digitales reales.

MÓDULO 06.

Módulo 6.

- Ciclo de vida de productos y serviciosComprender el propósito de cada actividad de gestión del ciclo de vida de productos y servicios, desde el descubrimiento y diseño hasta la operación, entrega y soporte, y cómo estas actividades trabajan conjuntamente para generar valor.

MÓDULO 07.

Módulo 7.

- Prácticas de gestión de ITILAnalizar el papel de las prácticas de gestión de ITIL y cómo las guías oficiales de prácticas apoyan formas de trabajo coherentes y eficaces en las organizaciones.

MÓDULO 08.

Módulo 8.

- Mejora continuaComprender cómo la mejora continua se integra dentro de ITIL, estudiando el modelo de mejora continua paso a paso y su contribución al rendimiento y éxito organizativo a largo plazo.
-

MÓDULO 09.

Módulo 9.

- Mapeo y gestión de flujos de valorComprender cómo identificar, mapear y gestionar flujos de valor para mejorar el flujo de trabajo, la visibilidad y los resultados en productos y servicios digitales.
- Examen oficial ITIL Foundation (Version 5)