
TEMARIO DEL CURSO

Diseño de Servicios TI (Tecnologías de la Información) – IFCT0225

ITIL® (Version 5) · PeopleCert · CERTIFICACIÓN OFICIAL

38 horas | Básico–Intermedio

Curso oficial que integra ITIL® Foundation Bridge (Version 5) e ITIL® Service (Version 5), ofreciendo una actualización a la nueva versión de ITIL® y formación especializada en el diseño y la gestión de servicios digitales durante todo su ciclo de vida. El último día, 16 de septiembre, la formación finalizará a las 19:00.

OBJETIVOS DEL CURSO

- Comprender las principales novedades y mejoras incorporadas en ITIL® Foundation (Version 5).
 - Interpretar la terminología actualizada y los conceptos que han evolucionado desde ITIL 4.
 - Comprender el enfoque actualizado de creación de valor dentro del ecosistema de partes interesadas.
 - Aplicar los principios de ITIL® (Version 5) al diseño y la gestión de servicios digitales.
 - Analizar la gestión integral de servicios digitales y su contribución a los objetivos organizacionales.
 - Comprender el ciclo de vida de extremo a extremo de los servicios digitales.
 - Identificar las actividades de discover, design, acquire, build, transition, operate, deliver y support.
 - Relacionar Lifecycle Management con la entrega de valor, la continuidad, el rendimiento y la mejora de los servicios.
-

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- Profesionales con certificación ITIL 4 Foundation
 - Responsables de gestión y entrega de servicios
 - Responsables de diseño de servicios digitales
 - Equipos de arquitectura y diseño de servicios
 - Equipos de desarrollo y operación de servicios digitales
 - Profesionales de gestión de servicios TI
 - Consultores y responsables de transformación digital
-

EL CURSO INCLUYE

- Profesor certificado
- Manuales digitales
- Diploma de asistencia
- Preparación para la certificación oficial
- Aula virtual

TEMARIO

MÓDULO 01.

**Mejoras en ITIL® Foundation
(Version 5)**

- Principales cambios introducidos desde ITIL 4
- Conceptos nuevos y refinados
- Terminología actualizada
- Actualizaciones estructurales de ITIL® Foundation

MÓDULO 02.

**Evolución de la gestión de
servicios digitales**

- Gestión de servicios en entornos digitales modernos
- Influencia de la inteligencia artificial
- Complejidad de los servicios digitales
- Gestión de servicios durante todo su ciclo de vida

MÓDULO 03.

**Lenguaje actualizado y
conceptos clave**

- Terminología de ITIL® (Version 5)
- Principios y conceptos actualizados
- Comunicación entre equipos, socios y partes interesadas
- Integración de los nuevos conceptos con los conocimientos de ITIL 4

MÓDULO 04.

**Enfoque reforzado de
creación de valor**

- Creación de valor para las partes interesadas
- Conexión entre estrategia, prestación y resultados
- Ecosistema de servicios digitales
- Resultados organizacionales medibles

MÓDULO 05.

**Aplicación práctica de ITIL®
Foundation (Version 5)**

- Integración de las mejoras en los conocimientos existentes de ITIL
- Aplicación de la guía actualizada
- Mejora de la colaboración y el rendimiento
- Preparación para ITIL® Foundation Bridge (Version 5)

MÓDULO 06.

Servicios digitales

- Conceptos fundamentales de los servicios digitales
- Gestión integral de servicios
- Gestión orientada al valor de negocio
- Coordinación entre personas, procesos y tecnología
- Contexto organizacional y prestación de servicios digitales

MÓDULO 07.

Discover

- Descubrimiento dentro del ciclo de vida del servicio
 - Identificación de necesidades y oportunidades
 - Relación entre descubrimiento y resultados de negocio
 - Análisis de iniciativas de servicio
 - Contexto de los servicios digitales
-

MÓDULO 08.

Design

- Diseño de servicios digitales
- Alineación del diseño con los objetivos organizacionales
- Diseño orientado a la experiencia y la entrega de valor
- Coordinación entre arquitectura, diseño y operación
- Continuidad y resiliencia del servicio

MÓDULO 09.

Acquire

- Adquisición de capacidades, recursos y servicios
- Coordinación organizacional de la adquisición
- Relación entre adquisición y entrega de valor
- Gestión de recursos y capacidades operativas

MÓDULO 10.

Build

- Construcción y configuración de servicios digitales
- Coordinación entre desarrollo y gestión de servicios
- Gestión de cambios y despliegues
- Integración entre Build y Lifecycle Management
- Consideraciones operativas y organizacionales

MÓDULO 11.

Transition

- Transición de servicios digitales
- Coordinación entre transición y operación
- Gestión del despliegue y la adopción organizacional
- Continuidad del servicio
- Resiliencia y estabilidad

MÓDULO 12.

Operate

- Operación de servicios digitales
- Gestión orientada a la continuidad y el rendimiento
- Coordinación entre operación y soporte
- Alineación con los resultados de negocio
- Contexto operativo dentro de ITIL®

MÓDULO 13.

Deliver

- Prestación de servicios digitales
- Relación entre prestación y experiencia del cliente
- Coordinación de las capacidades de entrega
- Prestación orientada al valor y los resultados
- Gestión de la entrega en entornos digitales

MÓDULO 14.

Support

- Soporte de servicios digitales
 - Coordinación entre soporte y operación
 - Gestión orientada a la continuidad
 - Relación entre soporte y satisfacción del usuario
 - Soporte dentro del ciclo de vida del servicio
-

MÓDULO 15.

Lifecycle Management

- Gestión integral del ciclo de vida de los servicios
- Coordinación de extremo a extremo
- Integración de las actividades del ciclo de vida
- Relación entre Lifecycle Management y valor organizacional
- Gestión y mejora continua de servicios digitales
- Preparación para ITIL® Service (Version 5)