
TEMARIO DEL CURSO

ITIL® Service (Version 5)

20 horas | Intermedio

ITIL® Service (Version 5) proporciona orientación para diseñar, entregar y mejorar servicios mediante un enfoque integrado de gestión de servicios y productos digitales alineados con resultados de negocio.

OBJETIVOS DEL CURSO

- Comprender la gestión integral de servicios digitales dentro de ITIL
 - Analizar actividades relacionadas con servicios y entrega de valor
 - Comprender el ciclo de vida end-to-end de servicios digitales
 - Relacionar gestión de servicios y objetivos organizacionales
 - Comprender Lifecycle Management aplicado a servicios
 - Identificar actividades de discover, design, transition y operate
-

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- Responsables de gestión y entrega de servicios
 - Responsables de producto y entrega digital
 - Equipos de arquitectura y diseño de servicios
 - Equipos de desarrollo y operación de servicios digitales
 - Profesionales relacionados con gestión de servicios IT
-

EL CURSO INCLUYE

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

TEMARIO

MÓDULO 01.

Digital Products and Services

- Conceptos de productos y servicios digitales
 - Relación entre gestión de productos y gestión de servicios
 - Gestión de servicios orientada a valor de negocio
 - Coordinación entre personas, procesos y tecnología
 - Contexto organizacional y entrega digital
-

MÓDULO 02.

Discover

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

MÓDULO 03.

Design

- Actividades de diseño de servicios digitales
- Alineación entre diseño y objetivos organizacionales
- Diseño orientado a experiencia y entrega de valor
- Coordinación entre arquitectura, diseño y operación
- Consideraciones de continuidad y resiliencia

MÓDULO 04.

Acquire

- Actividades de adquisición relacionadas con servicios digitales
- Integración de capacidades, recursos y servicios
- Coordinación organizacional vinculada a adquisición
- Relación entre adquisición y entrega de valor
- Gestión de recursos y capacidades operativas

MÓDULO 05.

Build

- Actividades de construcción y configuración de servicios
- Coordinación entre desarrollo y gestión de servicios
- Gestión de cambios y despliegues
- Integración entre build y lifecycle management
- Consideraciones operativas y organizacionales

MÓDULO 06.

Transition

- Actividades de transición de servicios digitales
- Coordinación entre transición y operación
- Gestión de despliegue y adopción organizacional
- Relación entre transición y continuidad del servicio
- Consideraciones de resiliencia y estabilidad

MÓDULO 07.

Operate

- Actividades operativas relacionadas con servicios digitales
- Gestión operativa orientada a continuidad y rendimiento
- Coordinación entre operación y soporte
- Operación alineada con resultados de negocio
- Contexto operativo dentro de ITIL

MÓDULO 08.

Deliver

- Actividades de entrega de servicios digitales
 - Relación entre entrega y experiencia del cliente
 - Coordinación de capacidades de entrega
 - Entrega orientada a valor y resultados
 - Gestión de entrega en entornos digitales
-

MÓDULO 09.

Support

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

MÓDULO 10.

Lifecycle Management

- Gestión integral del ciclo de vida de productos y servicios
- Coordinación end-to-end del lifecycle management
- Integración entre actividades del ciclo de vida
- Relación entre lifecycle management y valor organizacional
- Gestión continua de productos digitales
- Examen oficial ITIL Service (Version 5)