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)