



Aula Virtual

**Curso de ITIL® Foundations in IT
Service Management**

(Con Opción a Certificación)

8ª Edición

18 Horas

14, 15, 16, 21, 22 y 23 de Julio de 2020

www.vitaedigital.com



Vitae

INTRODUCCIÓN

El curso será impartido por un formador acreditado de un centro oficial y autorizado (proveedor certificador de ITIL®).

Las organizaciones son cada vez más dependientes de la Tecnología de Información para soportar y mejorar los procesos de negocio requeridos para cumplir las necesidades de los clientes y de la propia organización.

En muchos casos, los servicios de TI conforman la base del modelo de negocio en su totalidad, en estos casos TI no brinda soporte al negocio, sino que es el negocio en sí mismo. Más allá de la importancia de TI en la organización, la competitividad y las presiones económicas se ven reflejadas en presiones para en lo posible disminuir el presupuesto de TI.

Al mismo tiempo las expectativas por la calidad, innovación y valor de TI continúan incrementándose. Esto hace imperativo que las organizaciones de TI tomen un enfoque orientado al negocio y al servicio.

Este curso de Fundamentos de ITIL brinda a los participantes el conocimiento de los principios y elementos principales de la Gestión de Servicios de TI (ITSM) basado en las buenas prácticas definidas en ITIL. Así mismo, a su finalización ofrece la posibilidad de obtener la **Certificación ITIL® Foundations in IT Service Management (última versión)**.

Dirigido a:

Este curso está dirigido a Gerentes y Responsables de TI, propietarios de procesos, Responsables de aplicaciones, proyectos y negocios relacionados con TI y miembros de la Gerencia de TI relacionados con el soporte y entrega de los servicios.

Duración

Este curso tendrá una duración de 18 horas (18 horas lectivas repartidas en 6 Jornadas de 3 horas cada una. El examen en remoto se realizará según horario asignado por el centro certificador.

TEMARIO

Gestión de Servicio y Ciclo de Vida del Servicio

- ITIL® Acreditación y Calificaciones
- Gestión de Servicio como práctica
- Archivo e Historia de ITIL®
- Ciclo de vida del servicio
- Conceptos generales y definiciones
- Definición de roles
- Tecnología y Arquitectura

Estrategia de Servicio

- Estrategia de Servicio en el Ciclo de Vida del Servicio
- Conceptos Generales y Definiciones
- Principios Clave & Modelos
- Procesos de la Estrategia de Servicios
- Otros procesos: Estrategias de Servicio

Diseño de Servicio

- Diseño de servicio en el Ciclo de Vida de un Servicio
- Conceptos Generales y Definiciones
- Principios Clave & Modelos
- Procesos de Diseño del Servicio

Transición de Servicio

- Transición de Servicio en el Ciclo de Vida del Servicio
- Conceptos Generales y Definiciones
- Principios Clave & Modelos
- Procesos de Transición de Servicios

Operación de Servicio





- Operación de Servicio y Ciclo de Vida de Servicio
- Conceptos generales y Definiciones
- Principios Clave & Modelos
- Procesos de Operación de Servicio
- Funciones

Mejoramiento Continuo de Servicio

- Mejoramiento Continuo de Servicio en el Ciclo de Vida del Servicio
- Conceptos Generales y Definiciones
- Principios Clave & Modelos
- Procesos del Mejoramiento Continuo de Servicio

Certificación ITIL® Foundations in IT Service Management (Opcional)

INFORMACIÓN DEL CURSO

 Duración	18 Horas
 Lugar	Aula Virtual con clases en directo
 Fechas	14, 15, 16, 21, 22 y 23 de Julio de 2020
 Horario	Martes, Miércoles y Jueves de 16:00 a 19:00h

Guillermo Hernández



Ingeniero Superior en Informática por la Universidad Complutense de Madrid

Es Experto ITIL® (IF, SS, SD, ST, CSI, PPO, OSA, SOA, RCV, MLC), Consultant Manager ISO 20000 y en Fundamentos de Seguridad basada en 27002. Es además Experto en Integración de Servicios Cloud Seguros y Microsoft Certified Trainer (MCT) y Microsoft Certified Professional Developer (MCPD)

Es instructor acreditado por EXIN para ITIL® Foundations, cursos intermedios del ciclo de vida y capacidades, MCL, ISO 27001, Cloud e ISO 20000.

Comenzó su carrera profesional en la sección de calidad de Orange, colaborando en la implantación de buenas prácticas con ITIL® y en la certificación de ISO 9000, ISO 20000, etc.

Desde hace 3 años trabaja como Consultor IT colaborando en gestión de calidad, y en la implantación y gestión de servicios con

ITIL. Paralelamente durante este período ha acumulado notable experiencia como formador, especializándose en la carrera ITIL®, desde Fundamentos, pasando por cursos intermedios hasta niveles más especializados de gestión de la calidad.

Entre las empresas y organismos para los que ha trabajado se encuentran ACCENTURE, CORITEL, NORMA 4, CESCE SERVICIOS TECNOLÓGICOS, AXPE CONSULTING, TRAGSA, NEINVER, BOEING, ALTADIS, CAST INFO, AE.CC Asociación Española Contra el Cáncer, entre otras muchas.

CONDICIONES ECONÓMICAS

 Tarifa por Asistente	190 € (Cuota Bonificable por la Fundación Tripartita)
 Tarifa por asistente a partir de dos personas de la misma empresa y organización	170 € (Cuota Bonificable por la Fundación Tripartita)
 Certificación ITIL® Foundations in IT Service Management (Opcional) On-line con monitorización	290 €
Forma de Pago: Por transferencia al finalizar el curso a la recepción de la factura Se añadirá el 21 % de IVA	Inscripción: Doris Verdes vitae@vitaedigital.com Tlf : 986 47 21 01 635 559 285

Plazas limitadas, reserva de plazas por riguroso orden de inscripción