



CURSO ITIL V3 FOUNDATION

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Dar el conocimiento de los fundamentos de ITIL V3 en su publicación 2011 y el ciclo de vida de la gestión de los servicios, lo que incluye las prácticas y procesos de las 5 etapas del ciclo de vida establecidas en los nuevos libros, terminologías, modelos y principios importantes de la integración de TI con el negocio. Con esto se entregan las herramientas necesarias para aprobar la certificación de fundamentos de ITIL.



Objetivos específicos

- Conocer los fundamentos de ITIL V3 y el ciclo de vida de servicios.
- Comprender la estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua del servicio ITIL.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Modulo Conociendo ITIL y el ciclo de vida de servicios:

- Presentación general del curso.
- Objetivos.
- Contenidos.
- Por qué ITIL?
- Beneficios.
- Evolución de ITIL.
- Concepto del ciclo de vida del servicio.
- Los procesos de ITIL.
- Definiciones y conceptos.

Modulo Estrategia del servicio:

- Creación de valor.
- Utilidad y garantía.
- Recursos y capacidades.
- Proveedores de servicio.
- Gestión del riesgo.
- Proceso - Gestión de relacionamiento del negocio (BRM).
- Proceso - Generación de la estrategia.
- Proceso - Gestión del portafolio.
- Proceso - Gestión financiera.
- Proceso - Gestión de la demanda.

Modulo Diseño del servicio:

- Las 4 P del diseño.

- Paquete de diseño de servicios.
- Tipos de entrega.
- Proceso - Coordinación de diseño.
- Proceso - Gestión del catálogo de servicios.
- Proceso - Gestión de niveles de servicio.
- Proceso - Gestión de la disponibilidad.
- Proceso - Gestión de la capacidad.
- Proceso - Gestión de la continuidad.
- Proceso - Gestión de la seguridad de la información.
- Proceso - Gestión de proveedores.

Modulo Transición del servicio:

- Planificación y soporte de transición.
- Proceso - Gestión de activos y configuración.
- Proceso - Gestión de cambios.
- Proceso - Gestión de versiones y despliegue.
- Proceso - Validación y pruebas de servicio.
- Proceso - Evaluación de cambios.
- Proceso - Gestión del conocimiento.

Modulo Operación del servicio:

- El rol de la comunicación.
- Proceso - Gestión del eventos.
- Proceso - Gestión de incidentes.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl