

## CURSO DE FUNDAMENTOS DE ITIL V3

### Objetivos

Los asistentes tendrán un conocimiento básico de los cinco principales libros de ITIL v3 que describen en forma detallada cada uno de los componentes del ciclo de vida de los Servicios. Tras la finalización del presente curso los asistentes dispondrán de los conocimientos suficientes para afrontar con éxito el examen del "Foundation Certificate en IT Service Management" o certificación en Fundamentos de ITIL V3, por cualquiera de los organismos certificadores reconocidos internacionalmente para otorgarla (EXIN o ISEB). Esta certificación computa como 2 créditos en el nuevo esquema certificador V3, y es prerrequisito para poder obtener la certificación de ITIL Diplomate de ITIL V3

### Temario

Los objetivos y valores del negocio para cada fase del ciclo de vida

Los objetivos principales y valor del negocio ofrecido para cada fase del ciclo de vida, cubierto por los 5 libros principales

Estrategia del servicio

Diseño del servicio

Transición del servicio Operación del servicio

Mejoras continuas del servicio

Los principios claves y modelos de ITSM

Los distintos tipos de proveedores de servicio

Los aspectos principales del diseño del servicio

El modelo V de Servicio

El modelo de mejora continua del servicio

Los procesos y funciones

Definir las características de un proceso

Los objetivos, valor añadido al negocio,

conceptos básicos, roles e interfaces de: Gestión de Portfolio de Servicios

Gestión de Niveles de Servicio

Gestión de Incidencias

Gestión de Cambios

Los objetivos y conceptos básicos de: Gestión de demanda

Gestión financiera

Gestión del catálogo de servicio

Gestión de la disponibilidad

Gestión de la capacidad

Gestión de proveedores

Gestión de la seguridad de la información

Gestión de la continuidad del servicio de TI

Gestión de los Activos del Servicio y de la Configuración

Gestión de Versiones y Despliegue

Gestión de eventos  
Gestión de problemas  
Peticiones de Servicio  
Gestión de Accesos  
Los 7 Pasos de la Mejora Continua  
Explicaciones de los funciones  
Service Desk  
Gestión de las aplicaciones  
Gestión de operaciones  
Gestión técnica  
Estructura de la organización y roles importantes, utilizando el modelo de RACI  
Tecnología y arquitectura  
Los requisitos para una tecnología integrada de ITSM