

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: **ITIL FOUNDATION**

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. Familia Profesional: INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Área Profesional: SISTEMAS Y TELEMÁTICA

2. Denominación: ITIL FOUNDATION

3. Código: **IFCT064PO**

4. Objetivo General: Adquirir los conocimientos necesarios para conseguir la certificación de ITIL.

5. Número de participantes: Un máximo de 30 participantes.

6. Duración: Horas totales: 20 Modalidad: Presencial / Bimodal (Teleformación)

7. CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. INTRODUCCION
2. PRINCIPIOS CLAVES Y MODELOS DE ITIL
3. PROCESOS Y FUNCIONES
4. OBJETIVOS Y CONCEPTOS BASICOS
5. EXPLICACIONES DE LAS FUNCIONES
6. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE SERVICIOS
7. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS
8. DEFINICIÓN DE UN SERVICIO Y DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS
9. NECESIDAD DE UNA CULTURA DEL SERVICIO
10. GESTIÓN DE SERVICIOS COMO PRÁCTICA
11. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO
12. OBJETIVOS Y VALOR DE NEGOCIO DE CADA FASE DEL CICLO
13. OBJETIVOS GENERALES Y VALOR APORTADO AL NEGOCIO POR CADA FASE DEL CICLO QUE COMPRENDE LOS CINCO LIBROS FUNDAMENTALES
14. PRINCIPIOS Y MODELOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI (ITSM)

15. TIPOS DE PROVEEDORES DE SERVICIOS
16. LOS CINCO ASPECTOS BÁSICOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO
17. MODELO V DE SERVICIO
18. MODELO DE MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO
19. PROCESOS Y FUNCIONES
20. DEFINICIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE UN PROCESO
21. OBJETIVOS, VALOR DE NEGOCIO, CONCEPTOS, FUNCIONES E INTERFACES BÁSICAS DE: GESTIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS, GESTIÓN DEL NIVEL DEL SERVICIO, GESTIÓN DE INCIDENCIAS, GESTION DEL CAMBIO
22. OBJETIVOS Y CONCEPTOS BÁSICOS
23. EXPLICACIÓN DE LAS FUNCIONES
24. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONES CLAVES
25. TECNOLOGIA Y ARQUITECTURA