

TÉCNICO ITIL V4: GESTIÓN DE SERVICIOS TI



350,00 € - 450,00 €

¿Quieres aprender a liderar y gestionar un equipo en un proyecto informático o de programación? Este Curso de Técnico ITIL v4: Gestión de servicios TI te capacitará para conocer a fondo las buenas prácticas consideradas estándar para desarrollar un servicio informático desde su concepción hasta su presentación para las partes interesadas de un proyecto informático. Aprenderás los conceptos clave de ITIL en cuanto a organización del trabajo, gestión de personal, tratamiento de los datos, flujos de trabajo y relación con los proveedores. Además, conocerás la cadena de valor de ITIL, una herramienta indispensable para generar valor en los servicios TI y optimizar los procesos de trabajos informáticos.

Categorías: [Administración y Oficinas](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Cursos online](#), [Diseño Web](#), [Informática y Comunicaciones](#) |

INFORMACIÓN

Duración	200 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A ITIL V4

1. Historia de ITIL
2. ¿Qué es ITIL?
3. Examen de certificación ITIL
4. Recomendaciones
5. Ventajas ITIL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTOS CLAVE PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TI

1. Servicios
2. Procesos
3. Funciones
4. Roles
5. Mejora continua

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS 4 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

1. ¿Qué son las dimensiones?
2. Organizaciones y personas
3. Información y tecnología
4. Socios y proveedores

5. Flujos de valores y procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL SISTEMA DE VALOR (VALUE SYSTEM) DEL SERVICIO ITIL

1. Sistemas de valor
2. Oportunidades
3. Demandas
4. Diferencias entre demandas y oportunidades

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL

1. El enfoque en el negocio
2. La gestión de servicios
3. La colaboración y la comunicación
4. La medición y la mejora continua
5. La flexibilidad y la adaptabilidad
6. La adopción de un enfoque de ciclo de vida

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CADENA DE VALOR (VALUE CHAIN)

1. La cadena de valor
2. Planificación
3. Contacto
4. Diseño y transición
5. Obtención y construcción
6. Entrega y apoyo
7. Mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PRÁCTICAS GENERALES DE GESTIÓN

1. Prácticas ITIL
2. Prácticas generales de gestión
3. Planificación
4. KPI e informes

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

1. Prácticas de gestión de servicios
2. Orientación al cliente

3. Colaboración
4. Monitoreo de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PRINCIPIOS DE GESTIÓN TÉCNICA

1. Prácticas de gestión técnica
2. Reducción de costes
3. Gestión de plataformas del servicio

