

Contenidos del curso ITIL Fundamentos

Introducción

- Introducción al curso ITIL Fundamentos
- Introducción a la gestión del servicio de TI

Estrategia del servicio

- Introducción a la Estrategia del servicio
- Gestión de portafolio de servicios
- Gestión Financiera y Gestión de Riesgos
- Gestión de Relaciones con el Negocio

Diseñ del servicio

- Introducción al Diseño del Servicio
- Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios
- Proceso de Gestión de Niveles de Servicio
- Proceso de Gestión de Capacidad
- Proceso de Gestión de Disponibilidad
- Proceso de Gestión de Continuidad de Servicios de TI
- Gestión de Seguridad de la Información
- Proceso de Gestión de Suministradores
- Proceso de Coordinación del Diseño

Transición del Servicio

- Introducción a la Transición del Servicio
- Gestión de Cambios
- Gestión de Activos de Servicio y Configuración
- Gestión de Versiones y Despliegues
- Gestión del Conocimiento
- Planificación y Soporte a la Transición

Operación del Servicio

- Introducción a Operación del Servicio
- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Gestión de Problemas
- Access Management
- Introducción a las Funciones
- Centro de Servicio
- Gestión de Operaciones de TI
- Technical Management
- Application Management
- El rol de la comunicación

Mejora Continua del Servicio

- Introducción a la Mejora Continua del Servicio
- Medición del Servicio
- CSI - Enfoque y Processos

