

ITIL Foundations v.2.

El curso repasa los conceptos fundamentales de ITIL®, que se ha convertido hoy en día en el estándar en gestión de servicios IT en todo el mundo. ITIL® define cuáles son los 10 procesos básicos que cualquier departamento IT debiera gestionar, así como las líneas básicas para implementarlos. Nuestro curso utiliza la simulación de negocio como hilo conductor, de forma que los contenidos teóricos se intercalan con las diferentes rondas del juego. De esta manera los asistentes descubren por ellos mismos los principios de ITIL®, y comprueban de primera mano que si los aplican, las mejoras en los resultados son espectaculares.

El contenido del curso es:

Introducción

- Exposición de la metodología del curso
- Introducción a ITSM
- Introducción al juego Control IT

Ronda 1 del juego

- Ejecución de la ronda y análisis de los resultados: ¿qué ha pasado?
- Service Desk
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Configuración
- Preparación estrategia ronda 2

Ronda 2 del juego

- Ejecución de la ronda y análisis de los resultados: ¿qué ha pasado?
- Gestión de Problemas
- Gestión del Cambio
- Preparación estrategia ronda 3

Ronda 3 del juego

- Gestión de Versiones
- Gestión de Niveles de Servicio
- Ejecución de la ronda y análisis de los resultados: ¿qué ha pasado?
- Gestión de Capacidad
- Gestión de Disponibilidad
- Preparación estrategia ronda 4

Ronda 4 del juego

- Ejecución de la ronda y análisis de los resultados: ¿qué ha pasado?
- Gestión de Continuidad
- Gestión Financiera
- Resumen global ITIL® v2

ITIL v3

- Resumen principales novedades de la versión 3 de ITIL®



El curso se centra en estudiar en profundidad la versión 2 de ITIL®, pero incluye una sesión final de principales novedades incluidas por la reciente versión 3: nuevo enfoque, nuevos procesos, etc.

Al finalizar el contenido teórico se realizarán dos exámenes de prueba de cara a preparar el examen de certificación **ITIL Foundations v2**. Estos se corregirán en común, resolviendo todas aquellas dudas que pudieran quedar expuestas. A continuación, se realizará el examen oficial **ITIL Foundations v2**, para lo cual se requiere un ordenador con conexión a internet para cada alumno.

La duración total del curso es de tres jornadas (24 horas).

