

## ITIL® Fundamentos

### Objetivos:

Este curso tiene como objetivo introducir a todos los participantes de la Organización de TI al modelo de referencia de ITIL®, donde se abordan los temas relacionados con el ciclo de vida del servicio, desde que éste se concibe hasta el proceso de mejora continua, pasando por el diseño, implantación y operación.

### Dirigido a:

Dirigido tanto a profesionales y empleados que trabajan en el ámbito de las TI que desean saber más acerca de la gestión de servicios.

### Contenido

- α Introducción
- α Gestión de Servicios como una Práctica
- α El Ciclo de Vida del Servicio
- α Estrategia del Servicio
- α Diseño del Servicio
- α Diseño del Portafolio y Cartera de Servicios
- α Procesos de Diseño del Servicio
- α Procesos de Diseño del Servicio
- α El Gran Cuadro Resumen del Diseño
- α Procesos de Transición del Servicio
- α Operación del Servicio y sus Procesos y Funciones
- α Procesos de Operación de Servicios
- α Gestión de Eventos
- α Procesos sobre Operación de Servicios
- α Mejora Continua del Servicio