



## Curso Bridging ITIL versión 3

ITIL® es el marco de procesos de Gestión de Servicios de IT más aceptado a nivel mundial y proporciona un conjunto de mejores prácticas, extraídas de organismos punteros del sector público y privado a nivel internacional.

Este marco de procesos es utilizado por cientos de organizaciones en el mundo y ha sido desarrollado reconociendo la dependencia creciente que tienen éstas en la tecnología para alcanzar sus objetivos. La reciente versión 3 supone un cambio de enfoque hacia el ciclo de vida de los servicios, haciendo mayor énfasis en la mejora continua.

### Introducción

Para todos aquellos que tienen conocimientos de la versión 2 de ITIL, este curso supone la **actualización necesaria** para conocer los cambios que introduce la nueva versión. Partiendo de los fundamentos y procesos básicos aprendidos en la v2, conoceremos el enfoque global del ciclo de vida de los servicios, los nuevos procesos introducidos y los principales cambios relativos a la mejora continua. Al finalizar el curso los participantes podrán reconocer las principales diferencias de esta evolución de ITIL, identificar la diferencia entre ciclo de vida y procesos, los libros que componen esta nueva versión, y el actual esquema de certificación. Adicionalmente el curso prepara la obtención del certificado oficial ITIL Foundation Bridge v2

a v3, cuyo examen se puede realizar al finalizar el contenido teórico. El curso está diseñado para todo el personal involucrado con las disciplinas de Gestión de Servicios IT y proporciona un conocimiento profundo de las novedades de la última versión para implementar con éxito la gestión de Servicios IT. Después de completar el curso, los alumnos habrán conseguido aprender los procesos ITIL esenciales para dar soporte y prestar servicios IT de calidad, entenderán cómo la gestión global de un servicio se organiza alrededor de su ciclo de vida, y habrán adquirido la comprensión de cómo los procesos se relacionan unos con otros, con el negocio y las demás instancias de IT.

## Dirigido a

El curso está dirigido tanto al personal de IT relacionado con la prestación de servicios (directivos, mandos intermedios, personal del Service Desk, etc), como a personal

de las áreas de negocio o gerencia que quiere mejorar su comprensión del mundo IT y la relación entre ambas partes.

## Contenido

El contenido del curso está basado en los cinco libros de la versión 3, y cubre la materia según este esquema:

### Introducción a ITIL: ¿cómo ha evolucionado?

### Ciclo de vida del Servicio

### Estrategia del Servicio

- Conceptos generales
- Gestión del Portfolio de Servicios
- Gestión de la Demanda
- Gestión Financiera de Servicios IT

### Diseño del Servicio

- Conceptos generales
- Gestión del Catálogo de Servicios y Niveles de Servicio
- Gestión de Capacidad y Disponibilidad
- Gestión de Seguridad
- Gestión de Continuidad del Servicio

### Opcionalmente...

Tras la finalización del curso, se puede realizar en el aula el examen oficial de certificación para conseguir el ITIL Foundation Bridge v2-v3.

- Gestión de Proveedores

### Transición del Servicio

- Conceptos generales
- Gestión de Activos y Configuración
- Gestión de Cambios
- Gestión de Versiones y Despliegue

### Operación del Servicio

- Conceptos generales
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Gestión de Problemas
- Gestión de Eventos
- Gestión de Accesos

### Mejora Continua del Servicio

- Conceptos generales
- Los 7 pasos