

ITIL® Foundation (versión 5)

El curso ITIL Foundation v5 es la puerta de entrada al estándar global en gestión de servicios digitales. Diseñado para entornos modernos, este programa te permitirá comprender cómo las organizaciones crean valor a través de productos y servicios en un contexto marcado por la transformación digital, la automatización y la inteligencia artificial.

A lo largo de esta formación oficial, adquirirás una visión completa del framework ITIL, sus principios guía y su aplicación práctica. Aprenderás a mejorar el rendimiento organizativo, optimizar procesos y fomentar la colaboración entre equipos técnicos y de negocio, todo ello alineado con las nuevas formas de trabajo digitales.

Objetivos Didácticos

¿Qué aprenderás en el curso ITIL Foundation v5?

- Conceptos clave de la gestión de productos y servicios digitales
- Principios guía del framework ITIL
- Cómo se co-crea valor entre proveedores y consumidores
- El sistema de valor de ITIL (SVS) y su aplicación
- Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios
- El ciclo de vida del producto y del servicio
- Identificación y gestión de flujos de valor
- Fundamentos de mejora continua en ITIL
- Aplicación de ITIL en entornos con inteligencia artificial
- Relación de ITIL con marcos como DevOps y PRINCE2
- Comprender cómo la información y la tecnología respalda y facilitan BRM
- Comprender el papel de los socios y proveedores en BRM
- Saber cómo desarrollar la capacidad BRM en una organización

Audiencia

El curso ITIL Foundation v5 está orientado a:

- Profesionales IT que quieran iniciarse en ITIL
- Técnicos de sistemas, soporte, operaciones o desarrollo
- Responsables de servicios IT y Service Managers
- Consultores y perfiles de transformación digital
- Profesionales no técnicos involucrados en servicios digitales
- Empresas que buscan alinear negocio y tecnología

Este programa está diseñado para perfiles de todos los niveles, incluidos roles no técnicos.

Requisitos previos

No se requieren conocimientos previos para realizar el curso ITIL Foundation v5.

Modalidad

Aula virtual en directo.

Duración

3 días

Temario del curso

1. Términos clave de ITIL y definiciones

- 1.1. Gestión de productos y servicios
- 1.2. Oferta de servicios
- 1.3. Cocreación de valor
- 1.4. Relaciones de servicio

2. Las cuatro dimensiones de la gestión de productos y servicios de ITIL

- 2.1. Introducción a las cuatro dimensiones
- 2.2. Factores internos y externos

3. El ciclo de vida del servicio y del producto de ITIL

- 3.1. Introducción al ciclo de vida del servicio y del producto
- 3.2. Propósito de las actividades del ciclo de vida

4. El sistema de valor de ITIL

- 4.1. Componentes del sistema de valor
- 4.2. Principios guía de ITIL
- 4.3. Gobierno
- 4.4. Cadena de valor
- 4.5. Prácticas de gestión
- 4.6. Modelo de mejora continua

5. Identificación, mapeo y gestión del flujo de valor

- 5.1. Conceptos clave del flujo de valor
- 5.2. Aplicación de los flujos de valor
- 5.3. Propósito del mapeo y gestión del flujo de valor.

6. ITIL y la inteligencia artificial

- 6.1. Introducción a la IA
- 6.2. Gobierno de la IA en ITIL

7. ITIL y otros marcos de trabajo

- 7.1. ITIL y DevOps
- 7.2. ITIL y PRINCE2