

# ITIL® Service: Gestión de Servicios Digitales con ITIL

El curso **ITIL® Service** proporciona una visión completa sobre cómo diseñar, construir, entregar, soportar y mejorar continuamente servicios digitales para generar valor real en las organizaciones. Basado en el framework ITIL, este programa sitúa los servicios digitales como un elemento central en la estrategia empresarial, más allá de un simple soporte tecnológico.

En un entorno marcado por la transformación digital, la automatización y la inteligencia artificial, aprenderás a gestionar servicios de forma integral, alineando personas, procesos y tecnología para garantizar resiliencia, eficiencia y satisfacción del cliente.

---

## Objetivos Didácticos

Al finalizar este curso serás capaz de:

- Comprender los conceptos clave de productos y servicios digitales.
- Explicar el propósito, alcance, beneficios y desafíos del modelo ITIL Product and Service Lifecycle.
- Entender cómo las actividades de la cadena de valor (value chain) soportan el ciclo de vida del servicio.
- Aplicar las actividades clave del ciclo de vida: discover, design, acquire, build, transition, operate, deliver y support.
- Identificar roles, métricas, factores críticos de éxito (CSFs) y outputs en cada fase.
- Comprender cómo los modelos operativos y los value streams soportan la gestión de servicios digitales.
- Analizar cómo tecnologías y prácticas como inteligencia artificial, automatización, DevOps y PRINCE2 mejoran la entrega de servicios.

---

## Audiencia

- Este curso está dirigido a:
  - Profesionales de IT y gestión de servicios (ITSM).
  - Service Managers, IT Managers y responsables de operaciones IT.
  - Profesionales involucrados en la entrega, soporte o mejora de servicios digitales.
  - Responsables de transformación digital y mejora continua.
  - Arquitectos empresariales, analistas de negocio y perfiles técnicos.
- También es adecuado para organizaciones que buscan mejorar la gestión de servicios digitales, alineándolos con los objetivos de negocio y mejorando la experiencia del cliente.

---

## Requisitos previos

- **Obligatorio:** Certificación **ITIL® Foundation** (requisito oficial para certificaciones avanzadas ITIL).
- Recomendable:
  - Experiencia previa en entornos IT o gestión de servicios
  - Conocimientos básicos de transformación digital o gestión de productos/servicios

---

## Modalidad

Aula virtual en directo.

---

## **Duración**

3 días

---

## **Temario del curso**

### **1. Módulo 1: ITIL Foundation recap y visión de servicios digitales**

- 1.1. Repaso de los conceptos clave de ITIL
- 1.2. Introducción a productos y servicios digitales
- 1.3. Concepto de creación de valor y co-creación con stakeholders

### **2. Módulo 2: Discover**

- 2.1. Identificación de necesidades, demanda y oportunidades
- 2.2. Alineación con visión, estrategia y portfolio
- 2.3. Outputs clave de la fase de descubrimiento
- 2.4. Métricas y factores críticos de éxito (CSFs)

### **3. Módulo 3: Design**

- 3.1. Diseño de servicios digitales
- 3.2. Definición de requisitos y arquitectura
- 3.3. Outputs del diseño y criterios de calidad
- 3.4. Métricas y recomendaciones para un diseño efectivo

### **4. Módulo 4: Acquire**

- 4.1. Adquisición de tecnología, personas y servicios externos
- 4.2. Evaluación de proveedores
- 4.3. Outputs de la fase de adquisición
- 4.4. Métricas y factores de éxito

### **5. Módulo 5: Build**

- 5.1. Construcción y desarrollo del servicio
- 5.2. Integración con el diseño
- 5.3. Outputs del desarrollo
- 5.4. Métricas, calidad y mejora del build

### **6. Módulo 6: Transition**

- 6.1. Preparación para el despliegue en producción
- 6.2. Gestión del cambio y validación
- 6.3. Outputs de transición
- 6.4. Factores críticos de éxito

### **7. Módulo 7: Operate**

- 7.1. Operación del servicio en entorno real
- 7.2. Monitorización, control y gestión del rendimiento

- 7.3. Outputs operativos
- 7.4. Métricas de operación y mejora

## **8. Módulo 8: Deliver**

- 8.1. Entrega del servicio al cliente
- 8.2. Co-creación de valor
- 8.3. Gestión de la experiencia del usuario
- 8.4. Métricas de entrega

## **9. Módulo 9: Support**

- 9.1. Soporte al servicio y a los usuarios
- 9.2. Gestión de incidencias y problemas
- 9.3. Outputs de soporte
- 9.4. Mejora continua del servicio

## **10. Módulo 10: ITIL Product and Service Lifecycle**

- 10.1. Gestión end-to-end del ciclo de vida
- 10.2. Modelos operativos y distribución de responsabilidades
- 10.3. Value streams y su integración
- 10.4. Factores de éxito en la gestión de servicios digitales

## **11. Módulo 11: ITIL, IA y otros frameworks**

- 11.1. ITIL y el modelo de capacidades de IA
- 11.2. Impacto de la automatización en la gestión de servicios
- 11.3. Integración con DevOps y PRINCE2
- 11.4. Sinergias con otros marcos de trabajo

## **12. Cierre: What's next**

- Próximos pasos en certificación ITIL
- Desarrollo profesional