

# ITIL Foundations v2

## REF: 10

**Duración:** 20 horas

**Perfil:** Avanzado

### Dirigido a

Gestores de servicio, jefes de proyecto y perfiles en general que quieran orientar su carrera a la gestión de servicios, futuros service managers.

### Requisitos previos

No son necesarios

### Objetivos

**Certificación oficial en la metodología ITIL: Certificado en ITIL Foundations V2**

Este curso introduce a los alumnos a conocer el modelo de referencia de ITIL V2, sus características, los conceptos y principios clave, las métricas y retos para la implantación así como el esquema de certificación. Al final de este curso, Usted será capaz de comprender: Los procesos que pueden ser implementados en una organización. Los beneficios de implementar cada proceso en la organización. Conceptos básicos de cada proceso en ITIL. Roles y responsabilidades involucrados en los procesos. Esquema de certificación de ITIL. Las relaciones de cada proceso.

### Contenido

1. ¿Qué es ITIL y para qué sirve?
2. El Centro de Servicios (Service Desk)
3. Procesos de Soporte al Servicio (Service Support)
4. Procesos de Provisión de Servicio (Service Delivery)
5. Casos prácticos

**Precio:** 350 €

**MATRICULA ABIERTA**

### GRUPOS REDUCIDOS:

MINIMO 5 ALUMNOS POR CLASE

MÁXIMO 10 ALUMNOS POR CLASE

**PRECIOS ESPECIALES PARA EMPRESAS**