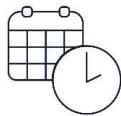
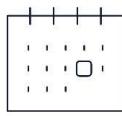




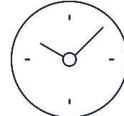
MEJORA TUS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y DIGITALES. FORMACIÓN 100% GRATUITA



**Duración**  
25 horas



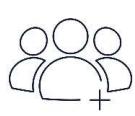
**Fecha**  
Consultar



**Horario**  
Consultar



**Modalidad**  
Aula virtual  
con Instructor



**Alcance**  
Estatal

## FUNDAMENTOS GESTIÓN DE SERVICIOS CON ITIL

### OBJETIVO GENERAL

Crear estrategias de automatización para la gestión de los datos de toda la infraestructura aplicando la metodología ITIL.

### CONTENIDO FORMATIVO

Página 1 de 2

#### 1. ITIL

- 1.1. Introducción
- 1.2. ¿Qué es ITIL?
- 1.3. Funciones y Procesos
- 1.4. Procedimientos
- 1.5. Roles
- 1.6. Ciclo de vida
- 1.7. Soporte
- 1.8. Centro de servicios
- 1.9. Seguridad de la información
- 1.10. Certificaciones
- 1.11. Versiones

#### 2.8.6. Depuración

#### 2.8.7. Implementación.

#### 3. PROCESOS

- 3.1 Procesos de Explotación de los servicios
- 3.2. Procesos de Transición
- 3.3. Procesos de Estrategia
- 3.4. Procesos de Diseño
- 3.5. Operación
- 3.6. Control del proceso

#### 4. GESTIÓN

- 4.1. Gestión de Incidentes
- 4.2. Gestión de Problemas
- 4.3. Gestión de Configuraciones
- 4.4. Gestión de Cambios
- 4.5. Gestión de Versiones
- 4.6. Gestión de Niveles de Servicios
- 4.7. Gestión Financiera
- 4.8. Gestión de la Capacidad
- 4.9. Gestión de la Continuidad del Servicio
- 4.10. Gestión de la Disponibilidad
- 4.11. Gestión de la Seguridad

#### 2. SERVICE DESK

- 2.1. Introducción y objetivos
- 2.2. Estructura
- 2.3. Actividades
- 2.4. Implementación y formación
- 2.8. Programación en Azure.
- 2.8.1. Librerías.
- 2.8.2. Análisis.
- 2.8.3. Diseño.
- 2.8.4 Codificación.
- 2.8.5. Compilación.
- ...

+ Información e inscripciones: [es.comercial@skillsoft.com](mailto:es.comercial@skillsoft.com)

Programa  
financiado por:



**UNIÓN EUROPEA**  
Fondo Social Europeo  
El FSE invierte en tu futuro



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL





MEJORA TUS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y DIGITALES. FORMACIÓN 100% GRATUITA

**FUNDAMENTOS GESTION DE SERVICIOS CON ITIL****CONTENIDO FORMATIVO**

Continuación

Página 2 de 2

**5. DESARROLLO CON ITIL**

- 5.1. Puesta en marcha
- 5.2 Mantenimiento
- 5.3. Mejoras

**REQUISITOS**

- Estar registrado como empleado activo en la Seguridad Social, ya sea como trabajador por cuenta propia o ajena, o como solicitante de empleo en el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).
- Para cada curso al que el alumno quiera asistir, recopilar y devolver al centro de formación la documentación que se le solicitará.
- Atender al menos a un 75% de la extensión del curso para poder recibir el diploma de asistencia correspondiente.
- Contar con las habilidades necesarias para utilizar la plataforma virtual WEBEX, que se emplea en la formación.

**+ Información e inscripciones:** [es.comercial@skillsoft.com](mailto:es.comercial@skillsoft.com)Programa  
financiado por:**UNIÓN EUROPEA**  
Fondo Social Europeo  
El FSE invierte en tu futuroGOBIERNO  
DE ESPAÑAMINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL