

ITIL ESSENTIAL

Duración: 4 Días **Código del Curso: IFCT063PO**

Temario:

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE ÁMBITO ESTATAL, DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A LAS PERSONAS OCUPADAS

Esta formación está subvencionada al 100% por el Servicio de Empleo Público Estatal (SEPE).

El programa de formación gratuita de SEPE es la herramienta perfecta para actualizarte, adquirir nuevas habilidades laborales, y adaptarte a los requerimientos actuales del mercado de trabajo.

Tienes disponibles cursos gratuitos en áreas como la programación, la seguridad informática, la nube, gestión de servicios IT, entre otros. **QUÉ INCLUYE?**

- El programa incluye sesiones de formación en diferentes tecnologías, la asistencia es totalmente gratuita, y el programa está dirigido prioritariamente a profesionales de diversos sectores de actividad.
- Las formaciones están dirigidas por un instructor experto en áreas como la programación, la seguridad informática, la nube, gestión de servicios IT, entre otras.

QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A LA FORMACIÓN?

- Este programa es compatible para las empresas con el uso de otro tipo de fondos de ayuda para la formación, estatales o autonómicos (Fundae, subvenciones directas, etc)
- La formación es gratuita tanto para la empresa como para el empleado, sin entrar en conflicto con el programa de bonificación de Fundae.
- Este programa es de ámbito estatal y está destinado principalmente a profesionales en activo que desempeñen su labor en los siguientes sectores de actividad:
Servicios a las Empresas

Dirigido a:

RESPONSABLES DE SERVICIO AL CLIENTE: Los responsables de servicio al cliente pueden beneficiarse de este curso para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de TI ofrecidos a los clientes internos y externos, garantizando una experiencia óptima del usuario.

GESTORES DE PROYECTO DE TI: Los gestores de proyecto de TI pueden utilizar este curso para implementar procesos y prácticas de ITIL en proyectos de TI, lo que les permite gestionar proyectos de manera más efectiva y alcanzar los objetivos del proyecto de manera más eficiente.

ANALISTAS DE SOPORTE TÉCNICO: Los analistas de soporte técnico pueden aprovechar este curso para adquirir habilidades en la gestión de problemas, cambios y configuraciones de TI, lo que les permite resolver problemas de manera más rápida y eficiente en entornos de TI complejos.

ADMINISTRADORES DE SISTEMAS: Los administradores de sistemas pueden beneficiarse de este curso para mejorar la gestión de la disponibilidad, capacidad y contingencias de los sistemas de TI, lo que garantiza la operatividad continua de los sistemas críticos para el negocio.

CONSULTORES DE TECNOLOGÍA: Los consultores de tecnología pueden utilizar este curso para asesorar a las empresas sobre la implementación de mejores prácticas de ITIL, lo que les permite ofrecer soluciones personalizadas que maximicen el valor de los servicios de TI para la empresa.

DIRECTORES DE TECNOLOGÍA: Los directores de tecnología pueden aprovechar este curso para alinear la estrategia de TI con los objetivos del negocio, lo que les permite liderar la transformación digital y garantizar que el departamento de TI contribuya de manera efectiva al éxito general de la empresa.

Objetivos:

- Adquirir conocimientos en relación a las distintas aplicaciones de ITIL.
- **INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD:** Al implementar prácticas de ITIL, los empleados pueden minimizar el tiempo de inactividad y resolver problemas de manera más rápida y efectiva, lo que aumenta la productividad del personal y la disponibilidad de los servicios de TI.
- **OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS:** Este curso proporciona las habilidades necesarias para implementar las mejores prácticas de ITIL, lo que permite a los empleados optimizar los procesos de gestión de servicios de TI en la empresa y mejorar la eficiencia operativa.
- **ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DEL NEGOCIO:** Al alinear los procesos de TI con los objetivos estratégicos del negocio, los participantes pueden garantizar que el departamento de TI contribuya de manera efectiva al éxito general de la empresa y agregue valor a largo plazo.
- **MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:** Al comprender los conceptos y principios de ITIL, los participantes podrán mejorar la calidad del servicio ofrecido por el departamento de TI, lo que se traduce en una mayor satisfacción del cliente interno y
- **MEJOR TOMA DE DECISIONES:** Al tener una comprensión integral

externo.

- **REDUCCIÓN DE COSTOS:** Con un enfoque en la gestión eficiente de recursos y la optimización de costos, este curso ayuda a los empleados a identificar oportunidades de ahorro y reducir gastos innecesarios en la prestación de servicios de TI.

de los elementos constitutivos de ITIL, los empleados pueden tomar decisiones informadas y estratégicas en la gestión de servicios de TI, lo que contribuye a la mejora continua y al crecimiento del negocio.

Prerequisitos:

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.

Contenido:

1. Introducción a ITSM	7. Help Desk	13. Gestión de capacidad
2. Definición	8. Gestión de problemas	14. Gestión de contingencias
3. Metas	9. Gestión de configuración	15. Gestión de coste
4. Beneficios	10. Gestión de cambios	16. Gestión de niveles de servicio
5. Elementos constitutivos	11. Control de software y distribución	
6. Modelo de referencia ITSM	12. Gestión de disponibilidad	

Más información:

Para más información o para reservar tu plaza llámanos al (34) 91 425 06 60

info.cursos@globalknowledge.es

www.globalknowledge.com/es-es/

Global Knowledge Network Spain, C/ Retama 7, 6ª planta, 28045 Madrid