

## 1. Gestión de Servicios IT

- 1.1 Los retos de la organización
  - 1.2 Necesidades de los clientes y expectativas
  - 1.3 Compromiso de la Dirección
  - 1.4 ¿Por qué falla la implementación?
  - 1.5 ¿Por qué implementar Gestión de Servicio?
  - 1.6 Procesos, Departamentos y Procedimientos
  - 1.7 Calidad
- 

## 2. Introducción a ITIL

- 2.1 Orígenes de ITIL
  - 2.2 Estructura de ITIL
  - 2.3 Procesos de ITIL
  - 2.4 Clientes y Usuarios
  - 2.5 Razones del éxito de ITIL
- 

## 3. Definición de procesos

- 3.1 Procesos
  - 3.2 Introducción a la versión 2 de ITIL
  - 3.3 Procesos del soporte de servicio
  - 3.4 Procesos de la provisión de servicio
  - 3.5 Procesos en ISO 20000
  - 3.6 Procesos en MOF 3.0
  - 3.7 Procesos en la versión 3 de ITIL
  - 3.8 Procesos en MOF 4.0
- 

**Horas:** 50

**Modalidad:** *On line*

El alumno encontrará en este primer módulo la base esencial de aprendizaje para la obtención de la Certificación de Gestión de Servicios ITIL: la implantación de la gestión, los estándares aplicativos, el desarrollo de una auditoría de TI o la Gestión de los Niveles de Servicio.