

## IT FOUNDATION V3

Los participantes en esta acción formativa adquieren las siguientes competencias profesionales:

1. Identificar el ciclo de vida de los servicios.
2. Analizar las novedades que aporta ITIL V.3.
3. Definir una estrategia de servicio.
4. Planificar los principios y procesos del servicio.
5. Establecer los estados del ciclo de vida.
6. Implantar los principios, procesos y actividades programados.
7. Detectar errores y solucionar incidencias.
8. Realizar propuestas de mejora.

### Aprendizajes

Conocer las definiciones y conceptos de ITIL, así como los procesos esenciales para dar soporte y prestar servicios de calidad.

1

### Dirigido a:

Directores TIC, Jefes de Proyecto, Responsables de Calidad, Desarrollo, Sistemas de Información y Responsables de HelpDesk, atención a usuarios y clientes.

### Duración:

30 horas durante 4 semanas de acceso a aula virtual con tutor.

## Programa del curso

### MODULO 1. INTRODUCCIÓN AL CICLO DE VIDA DE LOS SERVICIOS

Identificar el ciclo de vida de los servicios.

### MODULO 2. INTRODUCCIÓN A ITIL V.3

Distinguir las novedades que aporta ITIL V.3 y conocer la estructura de su librería.

### MODULO 3. ESTRATEGIA DEL SERVICIO

Definir una estrategia de servicio incorporando tecnologías adecuadas a las necesidades del proyecto y teniendo en cuenta desafíos, factores críticos y riesgos.

### MODULO 4. DISEÑO DEL SERVICIO

Planificar los principios, procesos del servicio.

### MODULO 5. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Recorrer los estados del ciclo de vida (principios, procesos y relaciones con otros estados del ciclo de vida).

### MODULO 6. OPERACIÓN DEL SERVICIO

Implantar los principios, procesos y actividades programados.

### MODULO 7. MEJORA CONTÍNUA DEL NEGOCIO

Detectar errores y solucionar incidencias y realizar propuestas de mejora.

Los contenidos que se imparten en este curso son:

#### MODULO 1. INTRODUCCIÓN AL CICLO DE VIDA DE LOS SERVICIOS

Introducción

Ciclo de vida de los servicios

Gestión de servicios

Tu Turno

Recuerda que...

#### MODULO 2. INTRODUCCIÓN A ITIL V.3

Novedades

Estructura de la librería ITIL v.3

Tu Turno

Recuerda que...

#### MODULO 3. ESTRATEGIA DEL SERVICIO

Principios

Estrategia, táctica y operaciones

Tecnología

Desafíos, factores críticos y riesgos

Tu Turno

Recuerda que...

#### MODULO 4. DISEÑO DEL SERVICIO

Principios

Procesos

Composición del catálogo de servicios

Tecnología

Tu Turno

Recuerda que...

#### MODULO 5. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Principios

Procesos

Relaciones con otros estados del ciclo de vida

Tecnología

Tu Turno

Recuerda que...

#### MODULO 6. OPERACIÓN DEL SERVICIO

Principios

Procesos

Actividades y organización

Tecnología

Tu Turno

Recuerda que...

#### MODULO 7. MEJORA CONTINUA DEL NEGOCIO

Principios

Procesos

Métodos y técnicas

Tecnología

Tu Turno

Recuerda que...

- **Metodología**

Acceso al aula virtual durante 4 semanas, con una distribución aproximada de 23 horas teóricas y 7 horas prácticas, con apoyo experto de tutor virtual, combinando acceso a material multimedia, participación en foros y debates, y elaboración de actividades.

Al tratarse de una acción formativa en modalidad teleformación, el participante, para el desarrollo de la misma, necesita únicamente un ordenador o dispositivo multimedia. De esta forma no es necesario que el alumno se desplace a ningún centro, realizando la actividad a través del aula virtual.

### **Tutor virtual**

Profesional con experiencia en la docencia a través de aula virtual y en el contenido del curso. Se encarga de responder a los foros de dudas sobre el contenido, corregir y evaluar las prácticas de los cursos y dinamizar las sesiones de chat sobre la temática del curso. El tutor reúne las siguientes características:

-Formación Académica: Perfil mínimo de Técnico superior en FP, experiencia laboral en el ámbito del curso y formación complementaria específica.

-Experiencia Docente: Experiencia mínima como tutor de teleformación de 3 años y de 2 años en la especialidad.

-Reciclaje Continuo: Posee conocimientos actualizados y está reciclado en los nuevos conceptos que van apareciendo relacionados con esta especialidad formativa.

### **Programación**

El curso de IT Foundation V3 consta de 7 módulos Temáticos.

En cada uno de los módulos temáticos encontrarás los siguientes elementos:

- Contenidos

- Preguntas de refuerzo intercaladas con los contenidos
- Cuestionario tipo test

Te recomendamos que organices tu trabajo distribuyendo de forma equilibrada el estudio de los módulos, de modo que no se te acumule el trabajo para los últimos días.

Una secuencia posible sería la siguiente:

### **Semana 1**

Módulos 1 y 2

Caso práctico intermedio

Para acceder a los contenidos de la Semana 2 es necesario visualizar todos los contenidos de la Semana 1, realizar el Caso Práctico Intermedio y subirlo a su buzón de entrega correspondiente.

### **Semana 2**

Módulos 3 y 4

Evaluación intermedia

Para acceder a los contenidos de la Semana 3 es necesario visualizar todos los contenidos de la Semana 2 y realizar la Evaluación Intermedia.

6

### **Semana 3**

Módulo 5 y 6

Caso práctico final

Para acceder a los contenidos de la Semana 4 es necesario visualizar todos los contenidos de la Semana 3, realizar el Caso Práctico Final y subirlo a su buzón de entrega correspondiente.

### **Semana 4**

Módulo 7

Evaluación final

## **Certificados**

Certificado de aprovechamiento de CEOE Formación