

## Gestión de Servicios TIC

El Curso de Gestión de Servicios TIC te proporcionará los conocimientos para dirigir tanto los servicios que puede proveer una organización a sus propios usuarios (internos), como los que una empresa puede proveer a otras empresas (externos).

El programa abarca desde los **fundamentos de la gestión de servicios TIC** hasta las **mejores prácticas** propuestas por el **marco de referencia ITIL®** (Information Technology Infrastructure Library) en su **última versión ITIL 4**, publicada en febrero de 2019.

ITIL 4 proporciona un enfoque práctico y flexible para trasladarse al **nuevo mundo de la transformación digital** y adoptar un **modelo operativo de final a extremo**, para la entrega y la operación de productos y servicios. ITIL 4 también proporciona una imagen holística que integra frameworks como **Lean IT, Agile y DevOps**.

### PERFIL

**Profesionales del ámbito informático y empresarial** que quieren introducirse en la gestión del servicio TIC, o que están familiarizados con versiones anteriores de ITIL y/o de otras fuentes, y desean conocer las buenas prácticas de la industria:

- IT Support Staff
- IT Consultants
- Business Managers
- Business Process Owners
- IT Developers
- Service Providers
- System Integrators

### MODALIDAD

Online

### DURACIÓN

6 semanas

### CRÉDITOS

5 ECTS

### IDIOMA

Castellano

## OBJETIVOS

1

**Conocerás las metodologías principales**, marcos de trabajo y estándares de la gestión de servicios TIC.

2

**Identificarás el gap entre la visión tecnológica y de servicio**, así como los aspectos relevantes en la realización de una propuesta de valor de servicios TIC.

3

**Comprenderás las estructuras organizativas necesarias** para la gestión de servicios TIC.

4

**Aprenderás los conceptos principales** propuestos por la nueva versión ITIL 4.

5

**Profundizarás en algunas de las prácticas propuestas** por el nuevo modelo ITIL 4.

6

Dispondrás de **criterios de selección para la definición de un proyecto** de gestión de servicios.

6

Optarás a la **certificación profesional ITIL 4 Foundation**, examen oficial incluido en el curso.

## BENEFICIOS ADICIONALES

- Al finalizar el curso, podrás realizar el examen y conseguir tu **certificación profesional ITIL 4 Foundation**.
- El Curso de Gestión de Servicios TIC te otorga **5 créditos ECTS reconocidos en el Máster en Dirección Tecnológica** de La Salle-URL.



# PROGRAMA ACADÉMICO

## 1. Marcos de Referencia para la Gestión de Servicios TIC

- Buenas Prácticas en Gestión de Servicios TIC
- Metodologías Aplicables en Gestión de Servicios TIC
- Estándares para la Gestión de Servicios TIC

## 2. Definición de Valor y de Servicio

- Papel de la Unidad TIC en la Gestión de las TIC
- ¿Qué son los Servicios?
- ¿Qué quiere decir Gestionar Servicios TIC?
- Importancia de una buena Gestión de Servicios TIC
- El Valor de la Gestión de Servicios en la Empresa

## 3. Estructuras Organizativas

- Funciones
- Estructuras Departamentales
- Procesos
- El Ciclo de Vida de Servicio

## 4. La Gestión de Servicios mediante ITIL

- El Nuevo Modelo propuesto por ITIL (Análisis Comparativo)
- Relación con DevOps, Agile y Lean
- Los Principios Guía
- El Sistema de Valor de Servicio
- La Cadena de Valor de Servicio
- Presentación de algunas Prácticas Significativas del Modelo ITIL

## 6. El Proyecto de Transformación

- El Rol del Gestor/Responsable de los Servicios y otros Agentes Clave
- Conflictos Habituales de la Prestación de Servicios, la Gestión de Expectativas y la Comunicación
- Documentación Clave (interna/para el cliente, de procesos, servicios, etc.)
- Aspectos Clave en el día a día de los Servicios TIC

## 7. Certificación ITIL 4 Foundation

# PROFESORADO

## Ferran Martí Tassier

Más de 20 años de experiencia en sistemas y tecnologías de la información. Experto en las áreas de gestión de servicios, con una cartera consolidada de proyectos exitosos de adopción y adaptación de las mejores prácticas. Ha recibido numerosos reconocimientos y calificaciones en la industria. Instructor certificado senior en IT Infrastructure Library® (ITIL), TOGAF, COBIT e ISO/IEC 20000.

# METODOLOGÍA

Nuestra metodología se basa en el **aprendizaje situacional**. Nuestro objetivo es que aprendas los conceptos basándote en:

- Entornos reales
- Utilización de casos empresariales
- Experiencias prácticas
- Role plays y simulaciones

Las distintas **sesiones de aprendizaje** que recibirás, combinan una parte teórica con otra parte práctica. En cada uno de los temas se presentará un **reto a resolver** por los estudiantes, con el apoyo del profesor.



## LA SALLE CAMPUS BARCELONA

+34 932 902 352

+34 690 108 717 

[cursos@salleurl.edu](mailto:cursos@salleurl.edu)

Sant Joan de La Salle, 42. Barcelona

[www.salleurl.edu](http://www.salleurl.edu)

Síguenos en [@LaSalleBcn](https://www.instagram.com/LaSalleBcn)

