



**EUROINNOVA FORMACION**  
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

## **Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI**

Información gratis Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI

Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI

## Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI

**Duración:** 200 horas

**Precio:** 199 € \*

**Modalidad:** Online

\* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos.



Información gratis Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI

## Descripción

El presente CURSO DE TÉCNICO ITIL 2011: GESTIÓN DE SERVICIOS TI ofrece una formación especializada en la materia. Desarrollada a finales de 1980, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL®) se ha convertido en el estándar mundial de de facto en la Gestión de Servicios Informáticos. Iniciado como una guía para el gobierno de UK, la estructura base ha demostrado ser útil para las organizaciones en todos los sectores a través de su adopción por innumerables compañías como base para consulta, educación y soporte de herramientas de software. Hoy, ITIL® es conocido y utilizado mundialmente. Este Curso de Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI ofrece una formación especializada en ITIL 2011.

## Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los

**cursos Homologados**

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

**cursos online**

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

## A quién va dirigido

Este CURSO ONLINE DE TÉCNICO ITIL 2011: GESTIÓN DE SERVICIOS TI va dirigido a todas aquellas personas que ya hayan seguido una formación ITIL Foundation (Versión 3 o 2011) o para aquellas que no tienen ningún conocimiento sobre la materia.

## Objetivos

- Aprender las claves para un correcto entendimiento de los procesos ITIL 2011 y su organización.
- Descubrir y entender las contribuciones de ITIL en la gestión de los servicios.
- Conocer la metodología para tener éxito en la implantación ITIL en la empresa, independientemente de su tamaño.
- Conocer las principales relaciones entre los diferentes procesos ITIL, así como los posibles beneficios y principales dificultades que pueden aparecer. Esto permite al lector entender la anidación de los procesos y las implicaciones que esto tiene.

## Para que te prepara

Este CURSO ONLINE DE TÉCNICO ITIL 2011: GESTIÓN DE SERVICIOS TI le prepara para aprender las claves para un correcto entendimiento de los procesos ITIL 2011 y su organización. El curso servirá de hilo conductor para aquellos que ya hayan seguido una formación ITIL Foundation (Versión 3 o 2011) y permitirá, a todos los que aún no tienen ningún conocimiento sobre la materia, descubrir y entender las contribuciones de ITIL en la gestión de los servicios, así como la metodología para tener éxito en la implantación ITIL en la empresa, independientemente de su tamaño.

## Salidas laborales

Tecnologías de la Información

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI

### Titulación

Doble Titulación Expedida por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL y Avalada por la Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL



TITULACIÓN EXPEDIDA POR  
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

**CUALIFICA2**



Titulación Avalada Para El  
Desarrollo De Las Competencias  
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Información gratis Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI



### EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación

EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014  
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION  
Con Estatuto Consultivo Consejo Especial de Consejo Económico y Social de la UNESCO (plan. Resolución 60/8)

## Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e infórmate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Información gratis Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI

## Materiales didácticos



- Maletín porta documentos
- 
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Información gratis Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200



## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.





## Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de 6 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las materiales del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

## Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

## Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## Programa formativo

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ITIL Y LAS NORMAS

1. ITIL
2. Las normas

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CICLO DE VIDA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Enfoque
2. Las fases del ciclo de vida
3. Los niveles decisionales
4. Rol y funciones
5. Los procesos y funciones de ITIL 2011
6. Campo de aplicación de los procesos ITIL 2011

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS PROCESOS DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIOS

1. La fase de la estrategia de servicios
2. Generación de la estrategia
3. Gestión financiera
4. Gestión del portafolio de servicios
5. Gestión de las peticiones

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS PROCESOS DEL DISEÑO DE LOS SERVICIOS

1. La fase de diseño
2. Coordinación del diseño
3. Gestión del catálogo de servicios
4. Gestión de los niveles de servicio
5. Gestión de la capacidad
6. Gestión de la disponibilidad
7. Gestión de la continuidad de los servicios
8. Gestión de la seguridad
9. Gestión de los proveedores

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LOS PROCESOS DE LA TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS

1. La fase de los procesos de transición de servicios
2. Gestión de la transición, planificación y soporte
3. Gestión de los activos de servicio y configuraciones
4. Gestión de cambios
5. Gestión de las entradas en producción
6. Gestión de validaciones y pruebas
7. Gestión de la evaluación de los cambios
8. Gestión del conocimiento

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. LOS PROCESOS DE LA EXPLOTACIÓN DE SERVICIOS

- 1.La fase de explotación de servicios
- 2.Funciones
- 3.El centro de servicios
- 4.Procesos
- 5.Gestión de eventos
- 6.Gestión de las incidencias
- 7.Gestión de problemas
- 8.Gestión de consultas
- 9.Gestión de accesos

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. MEJORA CONTINUA DE SERVICIOS (CSI)

- 1.Enfoque
- 2.¿Por qué un proceso de mejora continua de servicios?
- 3.Objetivos del proceso
- 4.Definición
- 5.Perímetro
- 6.Roles
- 7.Indicadores
- 8.Descripción del proceso
- 9.Conceptos básicos

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. PUESTA EN MARCHA DE UN PROYECTO ITIL

- 1.Etapas preliminares
- 2.Definición del proyecto
- 3.Ciclo de implantación
- 4.Puesta en marcha del proyecto

## ANEXO 1.

- 1.Análisis de Kepner y Tregoe
- 2.Diagrama de Ishikawa
- 3.El modelo RACI
- 4.Atributos de un CI
- 5.Glosario

## PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa [becas de master](#) para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de [master online](#) que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de [cursos online](#)

Terminos relacionados:

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI

2011, Analisis, Atributos, continua, CSI, Diagram, diseño, Estrategia, Explotación, Gestión, ITIL, Marcha, mejora, modelo, Normas, Procesos, proyecto, Puesta, Roles, servicios, técnico, Transición

Información gratis Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

## FICHA DE MATRICULACIÓN

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com).

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: : .....

.....

Nombre: .....

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío: .....

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago .....

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

**DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:**  
900 831 200

**DESDE FUERA DE ESPAÑA:**  
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN  
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.  
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA  
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Técnico ITIL 2011: Gestión de Servicios TI



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

**Llama gratis : 900 831 200**