

# Certificación ITIL v2 → → → → → → → →

## Materias a impartir

### Introducción a ITIL

- 1 → ¿Qué es ITIL?
- Usuarios
- Necesidades
- Características
- Beneficios
- Historia

### Roadmap de implantación ITIL

- 2 → Departamento de TI y orientación al servicio.
- Fundamentos de la gestión TI
- Provisión del servicio TI
- Soporte del servicio TI

### Centro de servicios.

- 3 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso

### Gestión de incidentes

- 4 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso
- Costes y problemas

### Gestión de problemas

- 5 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso
- Costes y problemas

### Gestión de la configuración

- 6 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso

### Gestión del cambio

- 7 → Introducción.
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso

### Gestión de versiones

- 8 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso
- Gestión de niveles de servicio
- Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso

### Gestión financiera de servicios TI

- 9 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso

### Gestión de la capacidad

- 10 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso

### Gestión de la continuidad

- 11 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso

### Gestión de la disponibilidad

- 12 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso

### Gestión de la seguridad

- 13 → Introducción
- Objetivos
- El proceso
- Control del proceso

### ITIL e ISO20000

#### Semejanzas y diferencias

- 14 → Esquema de certificación
- Comparación entre ITIL e ISO20000

