



OpenWebinars certifica que
Carlos Enrique Leon Vela

Ha superado con éxito
**Curso ITIL® 4 Fundamentos Parte
1: Introducción y conceptos clave**

Duración del curso
3 horas

Fecha de expedición
25 Febrero 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Agudo', positioned over a large, faint, light gray watermark of the OpenWebinars logo.

CEO de OpenWebinars
Manuel Agudo

Contenido

Curso ITIL® 4 Fundamentos Parte 1: Introducción y conceptos clave

1. INTRODUCCIÓN

Presentación

Examen de certificación

¿Qué es ITIL?

Estructura de ITIL 4

2. CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Servicios y gestión de servicios

Proveedores y consumidores de servicios

Proveedores internos y externos

Clientes, usuarios y otros interesados

Productos y servicios

Ofertas de servicio

3. CREACIÓN CONJUNTA DE VALOR

Creación conjunta de valor

Salidas y resultados

Costes y riesgos

Utilidad y garantía

4. RELACIONES DE SERVICIO

Relaciones de servicio

Consumo de servicios

Aprovisionamiento de servicios

Gestión de la relación