

# ITIL FOUNDATION V4

Código: ITL-010

**Propuesta de Valor:** SCRUM

**Duración:** 24 Horas Académicas



El curso Fundamentos de ITIL 4 presenta a los participantes el Sistema de Valor del Servicio (SVS), que describe cómo todos los componentes y las actividades de una organización trabajan juntos como un sistema para permitir la creación de valor. El SVS de ITIL es compatible con muchos enfoques de trabajo, como Agile, DevOps y Lean, así como la gestión tradicional de procesos y proyectos, con un modelo operativo flexible orientado al valor.

Las certificaciones de ITIL son reconocidas internacionalmente entre industrias y empresas, independientemente del tamaño de la organización. Este curso proporciona a los delegados un entrenamiento integral para prepararlos para el examen ITIL.

## AUDIENCIA

- Gerentes de IT, personal de IT y encargados de procesos.
- Gerentes de desarrollo, aplicaciones y de proyectos.
- Todo miembro de la organización de IT que busca mejorar sus procesos.
- Consultores específicos del área tecnológica y de negocios.
- Todos los que trabajan en Servicios de IT y que requieran más información acerca del marco de mejores prácticas de ITIL.
- Profesionales certificados en versiones anteriores de ITIL y deseen actualizar sus conocimientos.

## PRE REQUISITOS

- Es recomendable que los asistentes dispongan de, al menos, 1 año de experiencia laboral en el sector TI.

## OBJETIVOS

- Comprender los conceptos clave de la gestión de servicios de TI.
- Comprender cómo los principios rectores de ITIL® pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.
- Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor de servicio de ITIL®, y las actividades de la cadena de valor del servicio, y cómo se interconectan.

## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificación emitida por COGNOS y el curso lo prepara para la Certificación Internacional **ITIL® 4 Foundation**.

## CONTENIDO

### 1. INTRODUCCION

- 1.1. LA GESTION DE SERVICIOS DE TI EN EL MUNDO MODERNO
- 1.2. ACERCA DE ITIL 4
- 1.3. LA ESTRUCTURA Y LOS BENEFICIOS DEL MARCO DE REFERENCIA ITIL 4
  - 1.3.1. EL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO ITIL (ITIL SVS)
  - 1.3.2. EL MODELO DE CUATRO DIMENCIONES

### 2. CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTION DE LOS SERVICIOS

- 2.1. VALOR Y LA CREACION CONJUNTA DE VALOR
  - 2.1.1. CREACION CONJUNTA DEL VALOR DEL SERVICIO
- 2.2. ORGANIZACIONES, PROVEEDORES DE SERVICIOS, CONSUMIDORES DE SERVICIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS
  - 2.2.1. PROVEEDORES DE SERVICIOS
  - 2.2.2. CONSUMIDORES DE SERVICIOS
  - 2.2.3. OTROS PARTES INTERESADAS
- 2.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS
  - 2.3.1. CONFIGURACIÓN DE RECURSOS PARA LA CREACIÓN DE VALOR
  - 2.3.2. OFERTAS DE SERVICIOS
- 2.4. RELACIONES DE SERVICIOS
  - 2.4.1. EL MODELO DE RELACIÓN DE SERVICIO
- 2.5. VALOR: RESULTADOS, COSTOS Y RIESGOS
  - 2.5.1. RESULTADOS
  - 2.5.2. COSTOS
  - 2.5.3. RIESGOS
  - 2.5.4. UTILIDAD Y GARANTÍA

### 3. LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTION DE SERVICIOS

- 3.1. ORGANIZACIONES Y PERSONAS
- 3.2. INFORMACION Y TECNOLOGIA
- 3.3. SOCIOS Y PROVEEDORES

### 3.4. FLUJOS DE VALOR Y PROCESOS

3.4.1.FLUJOS DE VALOR PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS

3.4.2.PROCESOS

### 3.5. FACTORES EXTERNOS

## 4. EL SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO DE ITIL

### 4.1. VISION GENERAL DEL SISTEMA DE VALOR

### 4.2. OPORTUNIDAD, DEMANDA Y VALOR

### 4.3. LOS PRINCIPIOS GUIA DE ITIL

4.3.1.ENFOQUE EN EL VALOR

4.3.2.COMIENZE DONDE SE ENCUENTRE

4.3.3.PROGRESO ITERATIVO CON RETROALIMENTACION

4.3.4.COLABORE Y PROMUEVA LA VISIBILIDAD

4.3.5.PIENSE Y TRABAJE DE MANERA HOLISTICA

4.3.6.MANTENGALO SIMPLE Y PRACTICO

4.3.7.OPTIMIZAR Y AUTOMATIZAR

4.3.8.INTERACCION DE LOS PRINCIPIOS

### 4.4. GOBERNABILIDAD

4.4.1.ORGANOS DE GOBIERNO Y GOBERNABILIDAD

4.4.2.GOVERNABILIDAD EN EL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO ITIL

### 4.5. CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

4.5.1.PLANEAR

4.5.2.MEJORAR

4.5.3.INVOLUCRAR

4.5.4.DISEÑO Y TRANSICION

4.5.5.OBTENER / CONSTRUIR

4.5.6.ENTREGAR Y DAR SOPORTE

### 4.6. LA MEJORA CONTINUA

4.6.1.PASOS DEL MODELO DE LA MEJORA CONTINUA

### 4.7. PRACTICAS

## 5. PRACTICAS DE GESTION DE ITIL

### 5.1. PRACTICAS DE GESTION GENERAL

5.1.1.GESTION DE LA ARQUITECTURA

5.1.2.LA MEJORA CONTINUA

5.1.3. GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

5.1.4. GESTION DEL CONOCIMIENTO

5.1.5. MEDICION Y REPORTE

5.1.6. GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

5.1.7. GESTION DEL PORTAFOLIO

- 5.1.8. GESTION DE PROYECTOS
- 5.1.9. GESTION DE RELACIONES
- 5.1.10. GESTION DE RIESGOS
- 5.1.11. GESTION FINANCIERA DEL SERVICIO
- 5.1.12. GESTION DE LA ESTRATEGIA
- 5.1.13. GESTION DE PROVEEDORES
- 5.1.14. GESTION DE LA FUERZA LABORAL Y EL TALENTO
  
- 5.2. PRACTICAS DE GESTION DEL SERVICIO
  - 5.2.1. GESTION DE LA DISPONIBILIDAD
  - 5.2.2. ANALISIS DEL NEGOCIO
  - 5.2.3. GESTION DE LA CAPACIDAD Y DEL DESEMPEÑO
  - 5.2.4. CONTROL DE CAMBIOS
  - 5.2.5. GESTION DE INCIDENTES
  - 5.2.6. GESTION DE ACTIVOS DE TI
  - 5.2.7. MONITOREO Y GESTION DE EVENTOS
  - 5.2.8. GESTION DE PROBLEMAS
  - 5.2.9. GESTION DE LIBERACIONES
  - 5.2.10. GESTION DEL CATALOGO DE SERVICIOS
  - 5.2.11. GESTION DE LA CONFIGURACION DEL SERVICIO
  - 5.2.12. GESTION DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO
  - 5.2.13. DISEÑO DEL SERVICIO
  - 5.2.14. MESA DE SERVICIO
  - 5.2.15. GESTION DE LOS NIVELES DEL SERVICIO
  - 5.2.16. GESTION DE SOLICITUDES DEL SERVICIO
  - 5.2.17. VALIDACION Y PRUEBAS DE SERVICIOS
  
- 5.3. PRACTICAS DE GESTION TECNICA
  - 5.3.1. GESTION DE IMPLEMENTACIONES
  - 5.3.2. GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA Y LAS PLATAFORMAS
  - 5.3.3. DESARROLLO Y GESTION DEL SOFTWARE

## **BENEFICIOS**

- Adquirir los conocimientos necesarios para poder aplicar con éxito en la organización los principios de ITIL®4. Describir el marco de ITIL®.
- Obtener la certificación ITIL® 4 Foundation certified.