

ITIL® 4 Foundation

Código: ITL-010

Propuesta de Valor: ITIL

Duración: 16 Horas



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. COMPRENDER LOS CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

1.1 RECORDAR LA DEFINICIÓN DE:

- A) SERVICIO
- B) UTILIDAD
- C) GARANTÍA
- D) CLIENTE
- E) USUARIO
- F) GESTIÓN DE SERVICIOS
- G) PATROCINADOR

1.2 DESCRIBIR LOS CONCEPTOS CLAVE DE LA CREACIÓN DE VALOR POR MEDIO DE SERVICIOS:

- A) COSTO
- B) VALOR
- C) ORGANIZACIÓN
- D) RESULTADO
- E) SALIDA
- F) RIESGO
- G) UTILIDAD
- H) GARANTÍA

1.3 DESCRIBIR LOS CONCEPTOS CLAVE DE LAS RELACIONES DE SERVICIO:

- A) OFERTA DE SERVICIOS
- B) GESTIÓN DE RELACIONES DE SERVICIO
- C) PROVISIÓN DE SERVICIOS
- D) CONSUMO DE SERVICIOS

2. COMPRENDER CÓMO LOS PRINCIPIOS GUÍA DE ITIL PUEDEN AYUDAR A UNA ORGANIZACIÓN A ADOPTAR Y ADAPTAR LA GESTIÓN DE SERVICIOS

2.1. DESCRIBIR LA NATURALEZA, EL USO Y LA INTERACCIÓN DE LOS PRINCIPIOS GUÍA

2.2. EXPLICAR EL USO DE LOS PRINCIPIOS GUÍA:

- A) SITÚE EL FOCO EN EL VALOR
- B) COMIENZE DONDE SE ENCUENTRE
- C) PROGRESE DE FORMA ITERATIVA MEDIANTE LA RETROALIMENTACIÓN
- D) COLABORE Y PROMUEVA LA VISIBILIDAD

- E) PIENSE Y TRABAJE HOLÍSTICAMENTE
- F) MANTÉNGALO SIMPLE Y PRÁCTICO
- G) OPTIMICE Y AUTOMATICE

3. LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

3.1. DESCRIBIR LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS:

- A) ORGANIZACIONES Y PERSONAS
- B) INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA
- C) SOCIOS Y PROVEEDORES
- D) PROCESOS Y FLUJOS DE VALOR

4. COMPRENDER EL PROPÓSITO Y LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO DE ITIL

4.1 DESCRIBIR EL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO DE ITIL

5. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE ITIL

5.1 DESCRIBIR LA NATURALEZA INTERCONECTADA DE LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO Y DE QUÉ MANERA SOPORTA LOS FLUJOS DE VALOR

5.2 DESCRIBIR EL PROPÓSITO DE CADA ACTIVIDAD DE LA CADENA DE VALOR:

- A) PLANEAR
- B) MEJORAR
- C) INVOLUCRAR
- D) DISEÑO Y TRANSICIÓN
- E) OBTENER/CONSTRUIR
- F) ENTREGAR Y SOPORTAR

6. CONOCER EL PROPÓSITO Y LOS TÉRMINOS CLAVE DE 15 PRÁCTICAS DE ITIL

6.1 RECORDAR EL PROPÓSITO DE LAS SIGUIENTES PRÁCTICAS DE ITIL:

- A) GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
- B) GESTIÓN DE RELACIONES
- C) GESTIÓN DE PROVEEDORES
- D) GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI
- E) MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS
- F) GESTIÓN DE LIBERACIONES
- G) GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS
- H) GESTIÓN DEL DESPLIEGUE

- I) MEJORA CONTINUA
- J) HABILITACIÓN DEL CAMBIO
- K) GESTIÓN DE INCIDENTES
- L) GESTIÓN DE PROBLEMAS
- M) GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO
- N) MESA DE SERVICIOS
- O) GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

6.2 RECORDAR LAS DEFINICIONES DE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS DE ITIL:

- A) ACTIVO DE TI
- B) EVENTO
- C) ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN
- D) CAMBIO
- E) INCIDENTE
- F) PROBLEMA
- G) ERROR CONOCIDO

7. COMPRENDER LAS 7 PRÁCTICAS DE ITIL

7.1 EXPLICAR LAS SIGUIENTES PRÁCTICAS DE ITIL DETALLADAMENTE, EXCEPTUANDO LA MANERA COMO SE INTEGRAN DENTRO DE LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO:

- A) MEJORA CONTINUA, INCLUYENDO:
 - EL MODELO DE MEJORA CONTINUA
- B) HABILITACIÓN DEL CAMBIO
- C) GESTIÓN DE INCIDENTES
- D) GESTIÓN DE PROBLEMAS
- E) GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO
- F) MESA DE SERVICIOS
- G) GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

★ 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.