

Capacitación para aplicar buenas prácticas de ITIL

Código: ITL-010-1

Propuesta de Valor: ITIL

Duración: 24 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. INTRODUCCIÓN

- 1.1. LA GESTIÓN 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 DIMENSIONES

2. CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

- 2.1. VALOR Y LA CREACIÓN CONJUNTA DE VALOR
 - 2.1.1. CREACIÓN 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 GESTIÓN DE SERVICIOS

- 3.1. ORGANIZACIONES Y PERSONAS
- 3.2. INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA
- 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. VISIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE VALOR

4.2. OPORTUNIDAD, DEMANDA Y VALOR

4.3. PRINCIPIOS GUÍA DE ITIL4 Y SU INFLUENCIA EN LA ORGANIZACIÓN PARA ADOPTAR Y ADAPTAR LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

4.3.1. ENFOQUE EN EL VALOR

4.3.2. COMIENZE DONDE SE ENCUENTRE

4.3.3. PROGRESO ITERATIVO CON RETROALIMENTACIÓN

4.3.4. COLABORE Y PROMUEVA LA VISIBILIDAD

4.3.5. PIENSE Y TRABAJE DE MANERA HOLÍSTICA

4.3.6. MANTENGALO SIMPLE Y PRÁCTICO

4.3.7. OPTIMIZAR Y AUTOMATIZAR

4.3.8. INTERACCIÓN DE LOS PRINCIPIOS

4.4. GOBERNABILIDAD

4.4.1. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GOBERNABILIDAD

4.4.2. GOBERNABILIDAD 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 TRANSICIÓN

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. PROPÓSITO Y COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DE SERVICIOS DE ITIL

4.8. PROPÓSITO Y TÉRMINOS CLAVE DE LAS PRÁCTICAS DE ITIL

4.9. LAS 7 PRÁCTICAS DE ITIL

4.10. PRÁCTICAS

5. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE ITIL

5.1. PRÁCTICAS DE GESTIÓN GENERAL

5.1.1. GESTIÓN DE LA ARQUITECTURA

5.1.2. LA MEJORA CONTINUA

5.1.3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 5.1.4. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
- 5.1.5. MEDICIÓN Y REPORTE
- 5.1.6. GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL
- 5.1.7. GESTIÓN DEL PORTAFOLIO
- 5.1.8. GESTIÓN DE PROYECTOS
- 5.1.9. GESTIÓN DE RELACIONES
- 5.1.10. GESTIÓN DE RIESGOS
- 5.1.11. GESTIÓN FINANCIERA DEL SERVICIO
- 5.1.12. GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA
- 5.1.13. GESTIÓN DE PROVEEDORES
- 5.1.14. GESTIÓN DE LA FUERZA LABORAL Y EL TALENTO

- 5.2. PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO
 - 5.2.1. GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD
 - 5.2.2. ANÁLISIS DEL NEGOCIO
 - 5.2.3. GESTIÓN DE LA CAPACIDAD Y DEL DESEMPEÑO
 - 5.2.4. CONTROL DE CAMBIOS
 - 5.2.5. GESTIÓN DE INCIDENTES
 - 5.2.6. GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI
 - 5.2.7. MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS
 - 5.2.8. GESTIÓN DE PROBLEMAS
 - 5.2.9. GESTIÓN DE LIBERACIONES
 - 5.2.10. GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS
 - 5.2.11. GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO
 - 5.2.12. GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO
 - 5.2.13. DISEÑO DEL SERVICIO
 - 5.2.14. MESA DE SERVICIO
 - 5.2.15. GESTIÓN DE LOS NIVELES DEL SERVICIO
 - 5.2.16. GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL SERVICIO
 - 5.2.17. VALIDACIÓN Y PRUEBAS DE SERVICIOS

- 5.3. PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA
 - 5.3.1. GESTIÓN DE IMPLEMENTACIONES
 - 5.3.2. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LAS PLATAFORMAS
 - 5.3.3. DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SOFTWARE

- 5.4. PRACTIQUE CON EXÁMENES SIMULADOS
 - 5.4.1. SIMULACIÓN 1: CON RESPECTIVO SOLUCIONARIO, RESPUESTA A PREGUNTAS Y DUDAS
 - 5.4.2. SIMULACIÓN 2: CON RESPECTIVO SOLUCIONARIO, RESPUESTA A PREGUNTAS Y DUDAS

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.