

ITIL 4 Fundamentos

Descripción:

ITIL 4 es la evolución del conjunto de mejores prácticas de la gestión de servicios y que proporciona un enfoque práctico y flexible para moverse al nuevo mundo de la Transformación Digital y que adopta un modelo operativo de punta a punta para la entrega y operación de productos y servicios. Proporciona una visión holística que integra marcos como Lean IT, Agile y DevOps.

A quien va dirigido:

A todos aquellos que participan de las Tecnologías de la Información y quieren comenzar con la gestión de servicios o que están familiarizados con versiones anteriores de ITIL u otros marcos y se encuentran interesados en conocer el enfoque ITIL 4. Especialmente indicado para los siguientes roles: Personal de soporte de TI, Consultores, Ejecutivos y Gestores de negocio, Propietarios de procesos, Desarrolladores de TI, Proveedores de Servicios e Integradores de Sistemas entre otros.

Documentación:

Manual oficial Tecnofor acreditado por Peoplecert en Español

Examen Asociado:

Certificación: ITIL® Foundation Certification

Idioma: Español e Inglés

Tipo de Examen: 40 preguntas tipo test

Duración: 60 minutos (+15 minutos si no es el idioma nativo del candidato)

Se aprueba con el 65% de respuestas correctas

Objetivo:

El curso estará orientado a que los participantes:

- Comprendan los conceptos principales de la Gestión de Servicios
- Comprendan como los principios guía de ITIL pueden ayudar a una organización a adaptar la gestión de servicios.
- Comprendan las dimensiones de la gestión de servicios.
- Comprendan los componentes del Service Value System (SVS), las actividades de la Service Value Chain (SVC) y las Prácticas ITIL
- Comprender los conceptos clave de la Mejora Continua

Perfil del Alumno:

- Personas dentro del ámbito de las organizaciones TI como del negocio que necesitan un conocimiento básico del marco ITIL y cómo puede ser utilizado para incrementar la calidad de la gestión de servicios TI en una organización, tanto si está entregando dichos servicios o los está recibiendo de un proveedor
- Profesionales de TI que están trabajando en una organización que ha adoptado o adaptado ITIL y necesita ser informado y contribuir luego a un programa de mejora del servicio TI

Contenido:

Módulo 1: INTRODUCCIÓN

Orígenes y evolución de ITIL
Situación Actual de la demanda y provisión de servicios basados en tecnología
Actividad de descubrimiento
Conceptos clave relacionados a gestión de servicios
Conceptos clave relacionados a la creación de valor
Conceptos clave en las relaciones de la gestión

Módulo 2: PRINCIPIOS GUIA

Los 7 Principios Guía: Naturaleza, uso y relaciones

Módulo 3: LAS DIMENSIONES DE LA GESTION DE SERVICIOS

Organización y Personas
Información y Tecnología
Asociados y Suministradores
Value Streams y Procesos

Módulo 4: SERVICE VALUE SYSTEM (SVS)

Descripción: Componentes y propósito

Módulo 5: SERVICE VALUE CHAIN (SVC)

Descripción, propósito, entradas y salidas de cada actividad:

PLAN
IMPROVE
ENGAGE
DESIGN & TRANSITION
OBTAIN/BUILD
DELIVER & SUPPORT
Relación entre SVC y Service Value Streams

Módulo 6: CONTINUAL IMPROVEMENT

Modelo y relaciones con los Principios Guía.

Módulo 7: ITIL PRACTICES

- General Management Practices
- Service Management Practices
- The Change Control Practice
- The Incident Management Practice
- The Problem Management Practice
- The Service Request Management Practice
- The Service Desk Practice
- The Service Level Management Practice
- Technical Management Practices

Módulo 8: PRACTICA DE EXAMEN