

Curso ITIL® 4: Alta velocidad de TI (HVIT).

Introducción:

El curso Alta Velocidad de TI (HVIT) de ITIL® 4, proporciona los conocimientos necesarios para entender las formas en que las organizaciones digitales y los modelos operativos digitales funcionan en entornos de alta velocidad, centrándose en la entrega rápida de productos y servicios para obtener el máximo valor.

Objetivos

Proporcionar a los alumnos un entendimiento sobre:

- Los conceptos relacionados con la naturaleza de alta velocidad de la empresa digital, incluyendo la demanda que impone a TI.
- El ciclo de vida del producto digital en términos del modelo operativo de ITIL®.
- La importancia de los principios guía de ITIL y otros conceptos fundamentales para entregar alta velocidad de TI.
- Cómo contribuyen los productos digitales a la consecución de valor.

Preparar a los alumnos para la realización con éxito del examen de certificación Alta Velocidad de TI (HVIT), correspondiente a la certificación de especialización de ITIL® 4 Managing Professional.

Audiencia

Este curso está destinado a individuos que se encuentran actualmente ampliando su recorrido en la gestión de servicios

- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM
- Gerentes y profesionales de TI implicados en servicios digitales o en proyectos de transformación digital, que trabajan desde o hacia entornos de alta velocidad.
- Profesionales de ITSM interesados en dar continuidad a su recorrido dentro de la Gestión de Servicios.
- Titulares de algunas certificaciones actualmente existentes de ITIL® que deseen ampliar sus conocimientos.

Duración

El Curso tiene una duración de 20 horas.

Prerrequisitos

El candidato debe haber aprobado el examen ITIL® 4 Foundation. Además, el candidato debe haber asistido a un curso de capacitación acreditado para este módulo.

Examen

- Nº de preguntas: 40 preguntas tipo test de respuesta única.
- Duración: 90 minutos. Candidatos con examen en lengua no nativa, dispondrán de un 25% de tiempo adicional (113 minutos).
- Examen de libro cerrado, supervisado por un tutor, no permitiéndose la utilización de ningún libro ni material.
- Para superar el examen será necesario obtener 28 puntos sobre 40 (70%).

Contenido

Módulo 1: Conceptos clave de Alta Velocidad de TI.

- Entender los siguientes conceptos clave:
 - Organización digital
 - Alta Velocidad de TI
 - Transformación digital
 - Transformación de TI
 - Producto digital
 - Tecnología digital
- Entender cuándo la transformación a Alta Velocidad de TI es deseable y factible.
- Entender los 5 objetivos asociados con los productos digitales para conseguir:
 - Inversiones valiosas
 - Desarrollos rápidos
 - Operaciones resilientes
 - Valor co-creado
 - Conformidad asegurada

Módulo 2: El ciclo de vida del producto digital.

- Entender cómo una Alta Velocidad de TI se relaciona con:
 - Las 4 dimensiones de la gestión de servicios
 - El sistema de valor del servicio (SVS)
 - La cadena de valor del servicio
 - El ciclo de vida del producto digital

Módulo 3: Principios, modelos y conceptos para alta velocidad de TI.

- Entender los siguientes principios, modelos y conceptos:
 - Ética
 - Cultura de seguridad
 - Cultura lean
 - Toyota kata
 - Lean/Agile/Resiliencia/Continuo
 - Lógica dominante del servicio
 - Pensamiento en diseño
 - Pensamiento en complejidad
- Entender cómo los principios, modelos y conceptos anteriores contribuyen a conseguir los 5 comportamientos clave:
 - Aceptar la ambigüedad e incertidumbre
 - Confiar y ser confiable
 - Elevar el listón continuamente
 - Ayudar a realiar el trabajo de los clientes
 - Comprometerse con el aprendizaje continuo

Módulo 4: Realización de valor con productos digitales.

- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen inversiones valiosas.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir inversiones valiosas:
 - Gestión del Porfolio
 - Gestión de relaciones

- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen desarrollos rápidos.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir desarrollos rápidos:
 - Gestión de arquitecturas
 - Análisis del negocio
 - Gestión de despliegues
 - Validación y pruebas del servicio
 - Gestión y desarrollo de software
- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen operaciones resilientes.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir operaciones resilientes:
 - Gestión de la disponibilidad
 - Gestión de capacidad y rendimiento
 - Monitorización y gestión de eventos
 - Gestión de problemas
 - Gestión de continuidad del servicio
 - Gestión de plataforma e infraestructura
- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen valor co-creado.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir valor co-creado:
 - Gestión de relaciones
 - Diseño del servicio
 - Centro de servicio al usuario
- Entender cómo el proveedor de servicios garantiza que se consiguen conformidad asegurada.
- Entender cómo la utilización de las prácticas siguientes contribuyen a conseguir conformidad asegurada
 - Gestión de seguridad de la información
 - Gestión de riesgos