

## Curso ITIL<sup>®</sup> 4: Transición a Profesional de Gestión.

### Introducción:

El curso Transición a Profesional de Gestión ITIL<sup>®</sup>4 está diseñado para reconocer la inversión realizada por los candidatos de ITIL<sup>®</sup> v3 quienes, a la hora de actualizarse a ITIL<sup>®</sup>4, podrán obtener la certificación de Profesional de Gestión ITIL<sup>®</sup>4 con tan sólo la realización de un curso y un examen.

El curso de transición permite a los candidatos reconocer sus logros previos y al mismo tiempo adquirir las habilidades y conocimientos actualizados necesarios para poder navegar por el sector de los servicios digitales.

### Objetivos

- Proporcionar a los candidatos de la versión anterior de ITIL<sup>®</sup>, la oportunidad de realizar una transición directa hacia ITIL<sup>®</sup>4 para la consecución de la certificación Profesional de Gestión ITIL<sup>®</sup>4
- Proporcionar a los candidatos un entendimiento de los nuevos conceptos y definiciones de ITIL<sup>®</sup>4 Foundation, incluidas las diferencias clave entre la iteración de la versión anterior de ITIL<sup>®</sup> e ITIL<sup>®</sup>4 y de cómo pueden ser aplicadas en la práctica.
- Proporcionar a los candidatos un entendimiento de los elementos clave de cada uno de los cuatro módulos que comprende la certificación Profesional de Gestión ITIL<sup>®</sup>4 (MP):
  - Crear, entregar y apoyar (CDS),
  - Impulsar el valor de las partes interesadas (DSV)
  - TI de alta velocidad (HVIT)
  - Dirigir, planificar y mejorar (DPI)

### Audiencia

Este curso está dirigido a cualquier persona que, disponiendo de la certificación ITIL<sup>®</sup> Expert, o al menos 17 créditos, en el esquema de créditos correspondiente a la versión anterior de ITIL<sup>®</sup>, desea desarrollar y actualizar su conocimiento y aplicación en el marco de trabajo de las buenas prácticas de la Gestión de Servicios.

### Duración

El Curso tiene una duración de 30 horas.

### Material Entregado

El material a entregar es material homologado por PEOPLECERT.  
El material está en español y se entrega en formato digital (pdf).

### Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de ITIL<sup>®</sup> Expert o disponer al menos de 17 créditos correspondientes al esquema de certificación de la versión anterior de ITIL<sup>®</sup>

### Examen

- N.º 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

### Fundamentos ITIL<sup>®</sup>4

- Conceptos clave de la gestión de servicios
  - Ofertas de servicio
  - Gestión de relaciones de servicio
  - Provisión de servicio
  - Consumo de servicio
- Naturaleza, uso e interacción de los principios guía
  - Enfocarse en valor
  - Comenzar dónde estás
  - Progresar iterativamente con feedback
  - Colaborar y promover la visibilidad
  - Pensar y trabajar holísticamente
  - Mantenerlo sencillo y práctico
  - Optimizar y automatizar
- Las 4 dimensiones de la gestión de servicios
  - Organizaciones y personas
  - Información y tecnología
  - Socios y proveedores
  - Flujos de valor y procesos
- El Sistema de Valor del Servicio (SVS) de ITIL<sup>®</sup>
- Naturaleza de la Cadena de Valor del Servicio:
  - Planificar
  - Involucrar
  - Mejorar
  - Diseño y Transición
  - Obtener/Construir
  - Entregar y Mantener

### Crear, Entregar y Mantener (CDS)

- Conceptos y dificultades relativos a:
  - Estructuras organizativas
  - Cultura colaborativa
  - Equipos, roles y competencias
  - Cultura de Equipo y diferencias
  - Trabajo con mentalidad orientada al cliente
  - Gestión de la satisfacción del empleado
  - El valor de las comunicaciones positivas
- Planificar y gestionar recursos en el Sistema de Valor del Servicio:
  - Colaboración de equipo e integración
  - Planificación de la fuerza de trabajo
  - Medición basada en resultados y presentación de informes
- Utilizar un flujo de valor de servicio para diseñar, desarrollar y transicionar nuevos servicios

- Utilizar un flujo de valor de servicio para proporcionar soporte a usuarios
- Coordinar, priorizar y estructurar trabajos y actividades para crear servicios y proporcionarles soporte:
  - Gestionar colas y pilas de trabajos
  - Priorizar trabajos

### **Impulsar el Valor de las partes interesadas (DSV)**

- Diseñar recorrido del cliente:
  - Concepto de recorrido del cliente
- Fomentar relaciones con las partes interesadas:
  - Conceptos de madurez y mutua disposición
  - Diferentes tipos de relaciones con socios y proveedores y cómo se gestionan
  - Desarrollar relaciones con clientes
- Dar forma a la demanda y definir ofertas de servicios:
  - Métodos de diseño de experiencias de servicios digitales basadas en un diseño de servicios centrado en el usuario y basado en el valor
  - Enfoques para vender y adquirir ofertas de servicios
- Incorporar y desconectar clientes y usuarios:
  - Actividades clave de transición, incorporación y desconexión
  - Formas de relacionarse y fomentar las relaciones con los usuarios.
  - Cómo los usuarios están autorizados y tienen derecho para los servicios.
  - Enfoques para la elevación mutua de las capacidades de clientes, usuarios y proveedores de servicios.
  - Preparar planes de incorporación y desconexión
  - Desarrollar compromiso del usuario y canales de entrega
- Actuar conjuntamente para garantizar la creación continua de valor (consumo/provisión de servicios)
  - Cómo los usuarios pueden solicitar servicios
  - Conceptos de cliente y usuario
  - Métodos de alentar y gestionar comentarios de clientes y usuarios
  - Concepto de "momentos de verdad"
- Realizar y validar el valor del servicio.
  - Métodos para medir el uso del servicio y la experiencia y satisfacción del cliente y del usuario.
  - Métodos para monitorizar y realizar seguimiento del valor del servicio (resultados, riesgos, costes y recursos)
  - Diferentes tipos de informes de rendimiento del servicio y resultados
  - Mecanismos de carga
  - Validar el valor del servicio
  - Evaluar y mejorar el recorrido del cliente.

## **TI de Alta velocidad (HVIT)**

- Conceptos relacionados con la naturaleza de la alta velocidad de la empresa digital:
  - Organización digital
  - TI de alta velocidad
  - Transformación digital
  - Transformación de TI
  - Productos digitales
  - Tecnología digital
- Cuando la transformación a TI de alta velocidad es deseable y factible
- Los cinco objetivos asociados con los productos digitales para conseguir:
  - Inversiones valiosas
  - Desarrollos rápidos
  - Operaciones resilientes
  - Valor co-creado
  - Conformidad asegurada
- Relación de TI de Alta velocidad con:
  - Las cuatro dimensiones de la Gestión de servicios
  - El Sistema de Valor del Servicio de ITIL<sup>®</sup>
  - La cadena de valor del servicio
  - El Ciclo de vida del producto digital
- Entender los siguientes principios, modelos y conceptos:
  - Ética
  - Cultura de seguridad
  - Cultura Lean
  - Toyota kata
  - Lean/Agile/Resiliente/ Continua
  - Lógica de servicio dominante
  - Pensamiento en diseño (design thinking)
  - Pensamiento en complejidad
- Cómo utilizar los principios, modelos y conceptos anteriores para:
  - Ayudar a realizar los trabajos de los clientes
  - Confiar y ser fiable
  - Comprometerse con el rendimiento
  - Lidar con la incertidumbre
  - Mejorar siendo curiosos

## **Dirigir, Planificar y Mejorar (DPI)**

- El alcance de control y dentro de éste:
  - Cascadas de objetivos y requerimientos
  - Definir políticas, controles y directrices efectivas
  - Ubicar autoridades de toma de decisiones en el lugar correcto

- El rol de GRC (Gobierno, Riesgos y Cumplimiento):
  - El rol de los Riesgos y la gestión de riesgos en DPI
  - Impacto de Gobierno en DPI
  - Garantizar que los controles son suficientes, pero no excesivos
- Naturaleza, alcance y beneficios potenciales de la Gestión del Cambio organizativo (OCM).
- Utilizar los principios clave y métodos de comunicación en OCM:
  - Identificar y gestionar diferentes tipos de partes interesadas
  - Comunicarse e influir eficazmente en los demás
  - Establecer canales de feedback efectivos.