

Temario Curso: Transición a Profesional de Gestión ITIL[®] 4

Introducción:

El curso Transición a Profesional de Gestión ITIL 4 está diseñado para reconocer la inversión realizada por los candidatos de ITIL v3 quienes, a la hora de actualizarse a ITIL 4, podrán obtener la certificación de Profesional de Gestión ITIL 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, la oportunidad de realizar una transición directa hacia ITIL 4 para la consecución de la certificación Profesional de Gestión ITIL 4
- Proporcionar a los candidatos un entendimiento de los nuevos conceptos y definiciones de ITIL 4 Foundation, incluidas las diferencias clave entre la iteración de la versión anterior de ITIL e ITIL 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 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 Expert, o al menos 17 créditos, en el esquema de créditos correspondiente a la versión anterior de ITIL, 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) o impreso.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de ITIL Expert o disponer al menos de 17 créditos correspondientes al esquema de certificación de la versión anterior de ITIL.

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 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
- 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
- Cuándo la transformación a TI de alta velocidad es deseable y factible
- Los cinco objetivos asociados con los productos digitales para conseguir:
 - Inversiones valiosas
 - Desarrollo rápido
 - 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
 - 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.