

ITIL® 4 Foundation.

Introducción:

ITIL® ha sido actualizado, en febrero de 2019, a la nueva edición ITIL® 4, al objeto de proporcionar las orientaciones que las organizaciones necesitan para abordar los nuevos desafíos de la Gestión de Servicios, garantizando un sistema flexible, coordinado e integrado para un gobierno y gestión de servicios de TI efectivos.

ITIL® 4 reestructura gran parte de las prácticas establecidas de ITSM en un contexto más amplio de experiencia del cliente, cadena de valor y transformación digital, proporcionando un nuevo enfoque basado en el Sistema de Valor del Servicio (SVS) y compatibilizando la adopción de nuevas formas de trabajo como Lean, Agile y DevOps.

Objetivos:

El objetivo del curso ITIL® 4 Foundation es el de presentar a los candidatos un nuevo enfoque para la gestión de servicios de TI basada en el Sistema de Valor del Servicio (SVS) proporcionando:

- Una introducción a la Gestión de Servicios de TI actual
- Un entendimiento del lenguaje común y los conceptos clave que dicha Gestión de Servicios utiliza.
- Una comprensión del Marco de Trabajo de Gestión de Servicios ITIL® 4 y de cómo ha evolucionado dicho Marco de Trabajo para adoptar las tecnologías y formas de trabajar modernas.
- Una preparación a los candidatos para la realización con éxito del examen de certificación ITIL® 4 Foundation.

Duración:

15 horas de formación + 1 hora de examen

Requisitos:

Programa de formación dirigido a responsables de áreas de Sistemas de la Información, áreas de Calidad, managers de áreas de atención y soporte a usuarios y clientes, personas involucradas en la gestión de servicios de TI, empresas proveedoras de servicios de TI, profesionales de Tecnología Informática y a toda persona interesada en conocer el nuevo marco de trabajo ITIL® 4.

No es necesario ningún tipo de requisito previo para la realización del curso y posterior examen de certificación, ITIL® 4 Foundation.

Temario:

1) Conceptos clave de la Gestión de Servicios

- Servicio
- Utilidad
- Garantía
- Cliente
- Usuario
- Gestión de Servicios
- Patrocinador
- Coste
- Valor
- Organización
- Salida
- Resultado
- Riesgo
- Oferta de Servicio
- Gestión de Relaciones de Servicio
- Entrega del Servicio
- Consumo del Servicio

2) Principios Rectores de ITIL® 4

- Enfocarse en el valor
- Comenzar donde estás
- Progresar iterativamente con feedback
- Colaborar y promover la visibilidad
- Pensar y trabajar holísticamente
- Mantenerlo sencillo y práctico
- Optimizar y automatizar

3) Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios

- Organizaciones y Personas
- Información y Tecnología
- Proveedores y Partners
- Flujos de Valor y Procesos

4) El Sistema de Valor del Servicio (SVS)

- Objetivo
- Componentes:
 - Principios Rectores
 - Gobierno
 - Cadena de Valor
 - Prácticas

- Mejora Continua

5) La Cadena de Valor del Servicio

- Objetivo
- Actividades:
 - Planificar
 - Mejorar
 - Participar
 - Diseño y Transición
 - Obtener / Construir
 - Entregar y Mantener

6) Propósito y conceptos clave de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

- Propósito de:
 - Gestión de Seguridad de la Información
 - Gestión de Relaciones
 - Gestión de Proveedores
 - Gestión de Activos de TI
 - Monitorización y Gestión de Eventos
 - Gestión de Versiones
 - Gestión de Configuración del Servicio
 - Gestión de Despliegues
 - Mejora Continua del Servicio
 - Control de Cambios
 - Gestión de incidencias
 - Gestión de Problemas
 - Gestión de Peticiones de Servicio
 - Centro de Servicio al Usuario
 - Gestión de Nivel de Servicio
- Conceptos clave:
 - Activo de TI
 - Evento
 - Elemento de Configuración
 - Cambio
 - Incidencia
 - Problema
 - Error conocido

7) Detalle de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

- Mejora Continua del Servicio
- Control de Cambios
- Gestión de incidencias
- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones de Servicio

- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión de Nivel de Servicio

