

---

## Curso ITIL<sup>®</sup>4 Foundation

---

### Introducción:

ITIL<sup>®</sup>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<sup>®</sup>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<sup>®</sup>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<sup>®</sup>4 Foundation.

**Duración:** 20 horas

### 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<sup>®</sup>4.

No es necesario ningún tipo de requisito previo para la realización del curso y posterior examen de certificación, ITIL<sup>®</sup>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<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> 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