

Fundamentos de ITIL® 4 en la Gestión de Servicios de TI

Objetivos Didácticos

Una vez que los candidatos hayan completado con éxito los requerimientos del curso de formación y el correspondiente examen de esta certificación, podrán conocer y entender las siguientes materias:

- Gestión de servicios como una práctica (comprensión)
- Conceptos genéricos y definiciones (concienciación)
- El Sistema de Valor del servicio
- Los principios rectores de ITIL®
- Las prácticas de ITIL®
- Las 4 dimensiones de ITIL®

Audiencia

El grupo objetivo del certificado en Fundamentos de ITIL® en la Gestión de Servicios de TI incluye:

- Individuos que necesitan tener una comprensión básica del marco de trabajo de ITIL y cómo utilizarlo para mejorar la calidad de la gestión de servicios de TI dentro de una organización.
- Profesionales de TI que están trabajando en una organización que ha adoptado y adaptado ITIL® y necesitan estar informados acerca de ello para así poder contribuir con un programa de mejora continua de servicios.

Éste puede incluir, pero no está limitado a profesionales de TI, gerentes del negocio y a propietarios de procesos del negocio.

Metodología

Presencial, Aula Virtual

Duración

3 jornadas / 18 Horas

Temario del curso

ITILFND01 INTRODUCCIÓN

- SVS
- Cadena de Valor
- Principios rectores
- Mejora continua
- Practicas Gobierno
- Flujo de Valor

ITILFND02 CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

- Servicio
- Utilidad y garantía
- Cliente
- Usuario
- Gestión del servicio
- Patrocinador
- Ofertas de servicios
- Gestionando las relaciones de los servicios
- Provisión del servicio
- Consumo del servicio

ITILFND03 PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL®

- Foco den el valor
- Empezar donde nos encontremos
- Progresar iterativamente con retroalimentación
- Colaborar y promover la visibilidad
- Pensar y trabajar de manera integral
- Mantenerlo simple y practico
- Optimizar y automatizar

ITILFND04 LAS 4 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

- Organización y personas
- Información y tecnología
- Socios y proveedores
- Flujo de valor y procesos

ITILFND05 SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO

- Principios rectores
- Gobierno
- Cadena de valor del servicio
- Prácticas
- Mejora continua

ITILFND06 CADENA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS

- Planificar
- mejorar
- Colaborar
- diseño y transición
- obtener y construir
- Entrega y soporte.

ITILFND07 PRACTICAS DE ITIL®

- Mejora continua
- Gestión de Seguridad de la información
- Gestión de relaciones
- Gestión de proveedores
- Gestión de Disponibilidad
- Gestión de Capacidad y rendimiento
- Control de cambios
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Activos de TI
- Gestión y monitorización de eventos
- Gestión de Problemas
- Gestión de versiones
- Gestión de la configuración del servicio
- Gestión de Continuidad del servicio
- Service Desk
- Gestión de nivel de servicio
- Gestión de Peticiones de servicio
- Gestión de despliegues