

Curso

ITIL V4 – Fundamentos

Descripción

El entrenamiento en los fundamentos para la gestión de servicio diseñado – ITIL4 tiene orientación práctica para los profesionales sobre cómo adoptar y adaptar ITIL en la organización con énfasis en la economía de servicios actuales. Considera la co-creación de valor a través de las actividades clave que se requieren para mejorar y optimizar el enfoque en servicios digitales y la cultura organizacional.

La tecnología avanza sin precedentes. Desarrollos tales como la computación en la nube, infraestructura como Servicio, aprendizaje de máquina y blockchain tienen gran oportunidad para creación de valor y establecer a IT como un direccionador de negocio importante y Fuente de ventaja competitiva.

ITIL 4 proporciona la guía que necesitan las organizaciones para abordar los nuevos desafíos de administración de servicios y utilizar el potencial de los servicios modernos habilitados por TI. Está diseñado para garantizar el entendimiento de un lenguaje común, conceptos clave y un sistema flexible, coordinado e integrado para la gestión y gestión efectiva de los servicios habilitados por TI. Actúa como una guía de referencia que los practicantes pueden usar para su trabajo, estudio y desarrollo profesional.

Permítenos presentarte un entrenamiento en ITIL4 que mejorará tus habilidades, no solo como líderes en gestión de servicio, sino como seres humanos al mezclar elementos de juicio con datos y hechos que te comprometerán con la mejora continua de tu actividad empresarial.

Objetivos de aprendizaje

- Capacidad para comprender marco de gestión de servicios ITIL 4 y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías modernas y formas de trabajar.
- Explicar los conceptos del marco de gestión de servicios para apoyar a los candidatos que asuman el examen ITIL 4 Fundamentos.
- Actuar como una guía de referencia que los profesionales pueden usar en su trabajo, estudio adicional y desarrollo profesional.
- Hacemos lo necesario para que esta guía le sea útil y sea de consulta efectiva.
- Los alumnos estarán en capacidad de asumir el examen de certificación oficial de ITIL fundamentos una vez culminado el entrenamiento.

Contenido del Curso

1. **Introducción a la Gestión de Servicios de ITIL**
 - 1.1. Gestión de Servicios de TI en el mundo Moderno
 - 1.2. Acerca de ITIL 4
 - 1.3. La Estructura y Beneficios del marco ITIL 4



1.3.1.La SVS

1.3.2.ITIL El modelo de cuatro dimensiones

2. **Conceptos clave de la Gestión de Servicios**

2.1. Valor y Creación conjunta de valor

2.1.1.Creación Conjunta de Valor

2.2. Organizaciones, proveedores de servicios, consumidores de servicios y otras partes interesadas

2.2.1.Proveedores de Servicios.

2.2.2.Consumidores de Servicios

2.2.3.Otras Partes interesadas

2.3. Productos y servicios

2.3.1.Configuración de recursos para la creación de valor

2.3.2.Ofertas de Servicios

2.4. Relaciones de Servicios

2.4.1.El modelo de relación de Servicio.

2.5. Valor: Resultados, costos y riesgos.

2.5.1.Resultados

2.5.2.Costos

2.5.3.Riesgos

2.5.4.Utilidad y garantía.

3. **Las Cuatros Dimensiones de la Gestión de Servicios**

3.1. Organizaciones y personas

3.2. Información y Tecnología

3.3. Socios y proveedores

3.4. Flujos de Valores y Procesos

3.4.1.Flujos de Valor para la gestión de Servicios



3.4.2. Procesos

3.5. Factores Externos

4. **El Sistema de Valores de Servicio de ITIL**

4.1. Descripción general del Sistema de Valores de Servicio

4.2. Oportunidad, demanda y valor.

4.3. Los principios Rectores de ITIL.

4.3.1. Enfoque en el valor

4.3.2. Comience donde se encuentra.

4.3.3. Progrese de manera interactiva con retroalimentación

4.3.4. Colabore y promueva la visibilidad

4.3.5. Piense y trabaje de manera Integral

4.3.6. Mantenga, es simple y practico

4.3.7. Optimice y Automatice

4.3.8. Interacción de Principios

4.4. Gobernanza

4.4.1. Órganos rectores y gobernanza

4.4.2. Gobernanza en la SVS

4.5. Cadena de Valor de Servicio

4.5.1. Plan

4.5.2. Mejorar

4.5.3. Participar

4.5.4. Diseño y Transición

4.5.5. Obtener / Construir

4.5.6. Entrega y Soporte

4.6. Mejora Continua

4.6.1. Pasos del modelo de Mejora Continua



4.6.2. Mejora continua y los principios rectores

4.7. Practicas

4.8. Resumen

5. **Prácticas de Gestión de ITIL**

5.1. Prácticas de gestión general 89

5.1.1. Gestión de la Arquitectura

5.1.2. Mejora Continua

5.1.3. Gestión de la Seguridad de la Información

5.1.4. Gestión del Conocimiento

5.1.5. Medición y Generación de informes

5.1.6. Gestión del cambio organizacional

5.1.7. Gestión de la cartera

5.1.8. Proyecto Gestión

5.1.9. Gestión de relaciones

5.1.10. Gestión de relaciones

5.1.11. Gestión financiera del servicio

5.1.12. Gestión de estrategias

5.1.13. Gestión de Proveedores

5.1.14. gestión de personal y talento

5.2. Prácticas de gestión del Servicio

5.2.1. Gestión de disponibilidad

5.2.2. Análisis de negocio

5.2.3. Gestión de capacidad y rendimiento

5.2.4. Control de cambios

5.2.5. Gestión de incidentes

5.2.6. Gestión de activos de TI



- 5.2.7. Supervisión y gestión de eventos
- 5.2.8. Gestión de problemas
- 5.2.9. Gestión de Versiones
- 5.2.10. Gestión del Catálogo de servicio
- 5.2.11. Gestión de Configuración del Servicio
- 5.2.12. Gestión de la Continuidad del servicio
- 5.2.13. Diseño del servicio
- 5.2.14. Mesa de servicio
- 5.2.15. gestión del nivel de servicio
- 5.2.16. gestión de solicitudes de servicio
- 5.2.17. Validación y prueba del servicio
- 5.3. Prácticas de gestión Técnica
 - 5.3.1. Gestión de la Implementación
 - 5.3.2. Gestión de la Infraestructura y Plataforma
 - 5.3.3. Desarrollo y Gestión de Software

Detalles de la Capacitación

- Instructor certificado:

Todos nuestros instructores cuentan con un entrenamiento que les permite certificarse en habilidades específicas como manejo de público, tablero, personas, material de apoyo, lo que facilita el proceso de enseñanza y aprendizaje en el área tecnológica.

- Material oficial de apoyo por asistente:

Cada estudiante recibirá un material de apoyo en el cual encontrará toda la temática vista durante el curso. Así podrá afianzar su conocimiento, tener materia de referencia y complementar los temas vistos en clase.

- Certificado de asistencia:

Todos los estudiantes que asisten a un 80% del entrenamiento reciben un certificado de asistencia de ConCentra.

- Examen y certificado oficial:

Avalado por AXELOS-PeopleCert.

Tiempo: 24 horas / 3 días.