

Fundamentos de Gestión ITIL V4 (16hs)

El curso **Fundamentos de ITIL 4** presenta a los participantes el Sistema de Valor del Servicio (SVS), que describe cómo todos los componentes y las actividades de una organización trabajan juntos como un sistema para permitir la creación de valor. El SVS de ITIL es compatible con muchos enfoques de trabajo, como Agile, DevOps y Lean, así como la gestión tradicional de procesos y proyectos, con un modelo operativo flexible orientado al valor.

La certificación ITIL 4 Foundation se logra automáticamente al superar el examen ITIL 4 Foundation. El curso Fundamentos de ITIL 4 proporciona una preparación óptima para superar el examen y, por lo tanto, para lograr la certificación.

El curso de formación ITIL 4 Foundation proporciona a los participantes una introducción exhaustiva a los conceptos básicos de ITIL 4. El curso ayuda a comprender los principios de ITIL 4 y demuestra cómo pueden mejorar el trabajo de un individuo y de una organización.

Objetivos

Los estudiantes que completan este curso aprenderán:

- Una descripción general de las herramientas y metodologías, el propósito y los componentes de ITIL 4, incluidos el ciclo de vida del servicio y el sistema de valor del servicio de ITIL
- Los conceptos clave y el valor de la gestión de servicios de TI para los proveedores de servicios TI y sus clientes
- Los principios rectores de ITIL pueden que ayudan a las organizaciones a adoptar y adaptar la gestión de servicios
- Las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se interconectan
- El propósito y los términos clave de las 18 prácticas de ITIL y las 7 prácticas esenciales
- Cómo se utiliza el marco de mejores prácticas de ITIL para aumentar la eficiencia, la eficacia y la calidad general de los servicios relacionados con el TI, independientemente del tamaño, de la estructura o del sector de una organización
- Cómo convertirse en un experto de ITIL 4 mediante la comprensión del nuevo camino de certificación, incluidos los caminos ITIL Managing Professional (MP) y ITIL Strategic Leader (SL)

¿A quién está dirigido?

- Individuos que se acercan a la gestión de servicios
- Gerentes de ITSM y aspirantes gerentes de ITSM
- Personas que trabajan en otros ámbitos de "TI" (digital, producto, desarrollo) con una interfaz sólida con la entrega de servicios
- Titulares de la calificación ITIL v3 que desean actualizar sus conocimientos

Contenidos

Gestión de Servicios Clave y conceptos de ITIL 4

- Definición del valor y su relación con las partes interesadas
- Relaciones de servicio y co-creación de valor
- Comprender las ofertas de servicios y productos
- Balance de resultados, valor, costos y riesgos
- Las 4 dimensiones de la gestión de servicios
 - Organizaciones y personas
 - Información y tecnología
 - Socios y proveedores
 - Flujos de valor y procesos

Los 4 Principios Rectores de ITIL

- Introducción a los Principios Rectores
- Comprender y aplicar cada uno de los 7 Principios Rectores

Prácticas de gestión de servicios ITIL 4

- Introducción a las 3 áreas de práctica
- Prácticas clave en ITIL 4
 - Gestión de Incidencias
 - Gestión de Problemas
 - Control de Cambios
 - Gestión de Solicitudes de Servicio
 - Gestión de Niveles de Servicio
 - Centro de Asistencia
 - Mejora Continua
- Resumen de otras prácticas en ITIL 4

Sistema de Valor del Servicio (SVS) de ITIL 4

- Comprensión del rol del Sistema de Valor del Servicio
- Elementos de la SVS ITIL 4
 - Principios Rectores
 - Gobierno
 - Cadena de Valor del Servicio
 - Servicios
 - Mejora Continua
- Cadena de Valor del Servicio
 - Comprensión de los elementos de la cadena de valor del servicio
 - Las prácticas y sus roles en la cadena de valor del servicio
 - Uso de la cadena de valor de servicio para identificar y mapear flujos de valor

Prerequisitos

No hay prerequisites específicos. Sin embargo, un conocimiento básico de las ideas y de los principios de servicios puede ser útil.

Material Entregado

- Manual del estudiante

Organización y Logística

- 8 - 20 personas