

Fundamentos de ITIL® 4

Duración: 20 horas

Introducción

El curso Fundamentos de ITIL® 4 introduce al concepto de IT Service Management (ITSM) y su entorno de trabajo para identificar y relacionar las actividades involucradas aportando un modelo operativo de extremo a extremo para la entrega y operación de productos y servicios de TI a una comunidad de usuarios.

Con un enfoque práctico y flexible, se introduce a los asistentes en las mejores prácticas que se deben seguir al administrar el Ciclo de Vida del Servicio y, de esta forma, cubrir las expectativas del negocio. El curso está enfocado hacia el estudio de casos reales a través de los que se obtendrá un aprendizaje acerca de las disciplinas básicas de ITIL®. Tras la realización del presente curso, los asistentes estarán preparados para la realización y superación del examen de certificación ITIL® - ITIL® Foundation.

El curso otorga 16 PDU's para renovación de certificaciones PMI.

OBJETIVOS

- Comprender los conceptos clave de la gestión de servicios de TI.
- Comprender cómo los principios de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.
- Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor de servicio de ITIL.
- Entender las actividades de la cadena de valor del servicio y su interrelación.
- Comprender las cuatro dimensiones de la gestión de servicios de TI.
- Aprender las diversas prácticas de ITIL y cómo contribuyen a las actividades de la cadena de valor.

AUDIENCIA

- Directivos y Gestores de las áreas de TI y de negocio
- Consultores
- Proveedores de Servicio
- Personal de Soporte de Servicios
- en general, todos los interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI de alta calidad.

PROGRAMA

1. Introducción a ITIL 4

- Estructura y beneficios de ITIL 4

2. Gestión del Servicio: Conceptos Clave

- Valor y Co-creación de valor
- Servicios, Productos y Recursos
- Stakeholders en la Gestión de Servicios

3. Los Principios de ITIL

- Principios de ITIL

4. Las Dimensiones de la Gestión del Servicio

- Organizaciones y Personas
- Información y Tecnología
- Socios y Suministradores
- Cadenas de Valor y Procesos
- Modelo PESTLE

5. El Sistema de Valor de Servicio y la cadena de valor de servicio.

- Descripción general del Sistema de Valor de Servicio
- Resumen de la Cadena de Valor de Servicio
- Mejora Continua
- Mejora Continua y los Principios de ITIL

6. Prácticas clave de ITIL

- Mejora Continua
- Gestión de Seguridad de la Información
- Gestión de Relaciones
- Gestión de Proveedores
- Gestión de Disponibilidad
- Gestión de Problemas
- Service Desk

- Gestión de Peticiones
- Gestión de Nivel de Servicio
- Gestión de Capacidad y Rendimiento
- Gestión de Activos de TI
- Gestión de Continuidad de los Servicios de TI
- Monitorización y Gestión de Eventos
- Gestión de Despliegues
- Gestión de Configuración del Servicio
- Gestión de Cambios
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Versiones

7. Preparación del examen