

FUNDAMENTOS ITIL V4

OBJETIVO DEL CURSO

ITIL® ha sido actualizado, en febrero de 2019, a la nueva edición ITIL®4, al objeto de proporcionar las orientaciones que las organizaciones necesitan para abordar los nuevos desafíos de la Gestión de Servicios, garantizando un sistema flexible, coordinado e integrado para un gobierno y gestión de servicios de TI efectivos.

ITIL®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®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®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®4 Foundation.

DURACIÓN

Horas: 20

Fecha inicio: 02/11/2020

Fecha Fin: 06/11/2020

Horario: 15:00 a 19:00 horas

Precio: 558€/alumno/a. PRECIO SOCIOS CLUSTER TECNOLÓGICO GAIA: 450 €

PROGRAMA

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

Principios Rectores de ITIL® 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

Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios

- Organizaciones y Personas
- Información y Tecnología
- Proveedores y Partners
- Flujos de Valor y Procesos

El Sistema de Valor del Servicio (SVS)

- Objetivo
- Componentes:
 - Principios Rectores
 - Gobierno
 - Cadena de Valor
 - Prácticas
 - Mejora Continua

La Cadena de Valor del Servicio

- Objetivo
- Actividades:
 - Planificar
 - Mejorar
 - Participar
 - Diseño y Transición
 - Obtener / Construir
 - Entregar y Mantener

Propósito y conceptos clave de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 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

Detalle de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 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