

CERTIFICACION ITIL FOUNDATIONS V4

Introducción

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.

Temario

1) 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

2) 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

3) Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios

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

4) El Sistema de Valor del Servicio (SVS)

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

5) La Cadena de Valor del Servicio

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

6) Propósito y conceptos clave de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

- Propósito de:
 - o Gestión de Seguridad de la Información
 - o Gestión de Relaciones
 - o Gestión de Proveedores
 - o Gestión de Activos de TI
 - o Monitorización y Gestión de Eventos
 - o Gestión de Versiones
 - o Gestión de Configuración del Servicio
 - o Gestión de Despliegues
 - o Mejora Continua del Servicio
 - o Control de Cambios
 - o Gestión de incidencias
 - o Gestión de Problemas

- o Gestión de Peticiones de Servicio
- o Centro de Servicio al Usuario
- o Gestión de Nivel de Servicio
- Conceptos clave:
- o Activo de TI
- o Evento
- o Elemento de Configuración
- o Cambio
- o Incidencia
- o Problema
- o Error conocido

7) 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

Duración y Desarrollo

20 horas teórico-prácticas

Del 18 al 21 de noviembre de 9 a 14 horas

Modalidad presencial virtual

Condiciones

Curso enmarcado en el Digital Talent Hub. Gratuito para empresas socias de GAIA. Otra tipología de empresas pueden ponerse en contacto con dth-academy@gaia.es.

El coste del examen de certificación es de 200€ aprox. y no se encuentra financiado por el programa. En caso de superarse el aforo, tendrán preferencia los alumnos que quieran presentarse a la certificación.

En caso de cancelar tu inscripción con más de 4 días laborables de margen no aplicaremos ninguna penalización, en caso de no cumplir este margen estudiaremos aplicar el % correspondiente a tu no participación. No informar, y/o no presentarse a la formación supone un cargo de entre 150-300€.