

## ITIL® Foundation v4.0

### **Visión General del Curso**

---

ITIL v.4 se basa en lo establecido en el núcleo de las mejores prácticas de la guía de ITIL. ITIL v.4 proporciona un enfoque práctico y flexible para pasar al nuevo mundo de la transformación digital y adoptar un modelo operativo de extremo a extremo para la entrega y operación de productos y servicios. ITIL v.4 también proporciona una imagen integral de extremo a extremo que integra marcos como Lean IT, Agile y DevOps.

El curso ITIL v4 Foundation es un curso netamente teórico y esta basado en las especificaciones de examen dadas por AXELOS para la certificación ITIL v4 Foundation. El objetivo fundamental de este curso es ayudar a los participantes a comprender los conceptos clave de la gestión de servicios y el marco de gestión de servicios de ITIL 4 y prepararse para el examen ITIL v4 Foundation.

### **Objetivos**

---

Al final de este curso, los participantes podrán:

- Comprender los conceptos clave de la gestión del servicio ITIL.
- Comprender cómo los principios rectores de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de ITIL.
- Comprender las cuatro dimensiones de la gestión de servicios ITIL.
- Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor de servicio de ITIL, y las actividades de la cadena de valor de servicio, y cómo se interconectan.
- Comprender los conceptos clave de la mejora continua.
- Aprender las diversas prácticas de ITIL y cómo contribuyen a las actividades de la cadena de valor.

### **Audiencia**

---

El curso ITIL v4 Foundation se enfoca fundamentalmente en los participantes en los dominios de TI y de negocios que deseen dar los primeros pasos en la gestión del servicio o que estén familiarizados con versiones anteriores de ITIL y/u otras fuentes de las mejores prácticas de la industria y deseen conocer más sobre ITIL 4.

Este curso y la certificación relacionada pueden ser beneficiosos para los siguientes roles:

- Personal de soporte de TI
- Consultores de TI
- Gerentes de Negocios

## ITIL<sup>®</sup> Foundation v4.0

- Propietarios de procesos de negocio
- Desarrolladores de TI
- Proveedores de servicios
- Integradores de sistemas
- Cualquier persona que trabaje en un equipo de Devops.

### **Duración**

---

Es un curso de 25 horas de duración que preparará a los participantes para el examen de Fundamentos de ITIL<sup>®</sup> v4.

### **Pre-requisitos**

---

No hay prerequisites obligatorios, aunque es recomendable experiencia en TI o campos relacionados con TI.

### **Esquema del Curso**

---

- Conceptos clave de la gestión de servicios de TI: Servicio, utilidad, garantía, cliente, usuario, gestión de servicios, patrocinador
- Conceptos clave de creación de valor.
- Conceptos clave de las relaciones de servicio: oferta de servicios, la prestación de servicios, consumo de servicio, gestión de relaciones de servicio
- La naturaleza, uso e interacción de los 7 principios guía de ITIL: Centrarse en el valor, Comenzar donde está, Progresar iterativamente con retroalimentación, Colaborar y promover la visibilidad, Pensar y trabajar holísticamente, Mantenerlo simple y práctico, Optimizar y automatizar.
- Las 4 dimensiones de la gestión del servicio: Organizaciones y personas, Información y tecnología, Socios y proveedores, Flujos de valor y procesos
- El sistema de valor de servicio ITIL.
- La cadena de valor del servicio, sus entradas y salidas, y su papel en el soporte de flujos de valor
- Elementos de la cadena de valor del servicio; Planificar, mejorar, interactuar, diseñar y realizar la transición, obtener/crear, entregar y soportar
- Propósito de las siguientes prácticas de ITIL: - Gestión de seguridad de la información, Gestión de relaciones, Gestión de proveedores, Gestión de activos de TI, Monitoreo y gestión de eventos, Gestión de liberaciones, Gestión de la configuración del servicio, Gestión de la implementación, Mejora continua, Control de cambio,

## ITIL® Foundation v4.0

Gestión de incidentes, Gestión de problemas, Gestión de solicitudes de servicio, Service desk, Gestión de nivel de servicio

- Detalle de cómo las siguientes prácticas de ITIL respaldan la cadena de valor del servicio: - Mejora continua (incluido el modelo de mejora continua), Control de cambio, Gestión de incidentes, Gestión de problemas, Gestión de solicitudes de servicio, Service desk, Gestión de nivel de servicio