

# ITIL 4 Fundamentos

## Descripción:

ITIL 4 es la evolución del conjunto de mejores prácticas de la gestión de servicios y que proporciona un enfoque práctico y flexible para moverse al nuevo mundo de la Transformación Digital y que adopta un modelo operativo de punta a punta para la entrega y operación de productos y servicios. Proporciona una visión holística que integra marcos como Lean IT, Agile y DevOps.

## A quien va dirigido:

A todos aquellos que participan de las Tecnologías de la Información y quieren comenzar con la gestión de servicios o que están familiarizados con versiones anteriores de ITIL u otros marcos y se encuentran interesados en conocer el enfoque ITIL 4. Especialmente indicado para los siguientes roles: Personal de soporte de TI, Consultores, Ejecutivos y Gestores de negocio, Propietarios de procesos, Desarrolladores de TI, Proveedores de Servicios e Integradores de Sistemas entre otros.

---

## DOCUMENTACIÓN

Manual oficial Tecnofor acreditado por Peoplecert en Español

## EXAMEN ASOCIADO

**Certificación:** ITIL® Foundation Certification

**Idioma:** Español e Inglés

**Tipo de Examen:** 40 preguntas tipo test

**Duración:** 60 minutos (+15 minutos si no es el idioma nativo del candidato)

Se aprueba con el 65% de respuestas correctas

## OBJETIVO

El curso estará orientado a que los participantes:

- Comprendan los conceptos principales de la Gestión de Servicios
- Comprendan como los principios guía de ITIL pueden ayudar a una organización a adaptar la gestión de servicios.
- Comprendan las dimensiones de la gestión de servicios.
- Comprendan los componentes del Service Value System (SVS), las actividades de la Service Value Chain (SVC) y las Prácticas ITIL
- Comprender los conceptos clave de la Mejora Continua

## PERFIL DEL ALUMNO

- Personas dentro del ámbito de las organizaciones TI como del negocio que necesitan un conocimiento básico del marco ITIL y cómo puede ser utilizado para incrementar la calidad de la gestión de servicios TI en una organización, tanto si está entregando dichos servicios o los está recibiendo de un proveedor
- Profesionales de TI que están trabajando en una organización que ha adoptado o adaptado ITIL y necesita ser informado y contribuir luego a un programa de mejora del servicio TI

## CONTENIDO

### Módulo 1: INTRODUCCIÓN

Orígenes y evolución de ITIL

Situación Actual de la demanda y provisión de servicios basados en tecnología

Actividad de descubrimiento

Conceptos clave relacionados a gestión de servicios

Conceptos clave relacionados a la creación de valor

Conceptos clave en las relaciones de la gestión

### Módulo 2: PRINCIPIOS GUIA

Los 7 Principios Guía: Naturaleza, uso y relaciones

### Módulo 3: LAS DIMENSIONES DE LA GESTION DE SERVICIOS

Organización y Personas

Información y Tecnología

Asociados y Suministradores

Value Streams y Procesos

### Módulo 4: SERVICE VALUE SYSTEM (SVS)

Descripción: Componentes y propósito

### Módulo 5: SERVICE VALUE CHAIN (SVC)

Descripción, propósito, entradas y salidas de cada actividad:

PLAN

IMPROVE

ENGAGE

DESIGN & TRANSITION

OBTAIN/BUILD

DELIVER & SUPPORT

Relación entre SVC y Service Value Streams

#### Módulo 6: CONTINUAL IMPROVEMENT

Modelo y relaciones con los Principios Guía.

#### Módulo 7: ITIL PRACTICES

General Management Practices

Service Management Practices

The Change Control Practice

The Incident Management Practice

The Problem Management Practice

The Service Request Management Practice

The Service Desk Practice

The Service Level Management Practice

Technical Management Practices

#### Módulo 8: PRACTICA DE EXAMEN