



---

---

## ITIL 4 Foundation

**Duración:** 2 días (16 hrs)

### Descripción general

El curso **ITIL 4** es la evolución del conjunto de mejores prácticas de la gestión de servicios que proporciona un enfoque práctico y flexible para moverse al nuevo mundo de la Transformación Digital, adopta un modelo operativo de punta a punta para la entrega y operación de productos y servicios.

### Objetivos

- Los principios fundamentales de ITIL 4 para gestionar servicios de calidad.
- La guía práctica sobre cómo usar ITIL v4
- Cómo se puede usar ITIL v4 junto con DevOps, Agile y Lean IT e importancia para brindar valor comercial.
- Prácticas basadas en principales rectores de ITIL v4.

### Prerrequisitos del curso

Los candidatos deben estar en posesión del certificado ITIL 4 Foundation.

### Dirigido a:

Administradores de TI, Personal de Soporte de TI, Consultores de TI, Administradores de Negocio, Administradores de Procesos, Desarrolladores de TI, Proveedores de Servicios de TI, Integradores de Sistemas, Agentes de Calidad, Analistas de TI, etc.

---

---



---

## Esquema del curso

### Introducción a ITIL v4

- Antecedentes de ITIL y un poco de su evolución
- Porque una nueva versión
- Esquema de certificación
- Descripción del examen del curso ITIL v4 Foundation

### Conceptos claves de la Gestión de Servicios de TI

- Qué es la Gestión de servicios, Servicios y conceptos relacionados
- La creación de valor y conceptos relacionados
- Qué y cuáles son las relaciones del servicio
- Otros marcos de referencia

### Principios de ITIL v4

- Describir la naturaleza de los Principios de ITIL y como dan valor a la organización

### Comprender las 4 dimensiones del servicio

- Organización y personas
- Información y tecnología
- Partners y Proveedores
- Flujos de valor y Procesos

### ITIL SVS, Sistema de valor del servicio

- Comprender el modelo y los componentes del SVS

### Definir las Actividades del SVS

- Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se interconectan
- Describa las entradas, salidas y propósito de cada actividad de la cadena de valor

### Conozca el propósito y los términos clave de las 15 prácticas de ITIL v4

- Describir que son las prácticas de gestión de ITIL v4
  - Como se clasifican
-



---

---

**Descripción a detalle de las prácticas:**

- Mejora continua, incluyendo: – El modelo de mejora continua
  - Cambio de control
  - Gestión de incidentes
  - Gestión de problemas
  - Gestión de solicitud de servicio
  - Mesa de Servicios
  - Gestión del nivel de servicio
  - Gestión de Seguridad de la información
  - Gestión de Activos de TI
  - Gestión de Configuraciones
  - Gestión de Liberaciones
  - Gestión de Despliegues
  - Gestión de Proveedores
  - Gestión de Relaciones
  - Gestión de Monitoreo y Eventos
- 
-