

> CURSO ITIL® 4 FOUNDATION

DURACIÓN: **32 HORAS ACADÉMICAS**
MODALIDAD: **ONLINE**

ITIL® 4 Foundation es el curso de nivel inicial para la certificación ITIL en Gestión de Servicios de TI (ITSM) que remodela muchas las prácticas establecidas en ITSM para ofrecerlo dentro de un contexto más amplio y orientado a la experiencia del cliente, las corrientes de valor y la transformación digital.

El curso incluye el Examen de Certificación de ITIL® 4 Foundation.



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

I. DIRIGIDO A

- Profesionales que deseen iniciar en Service Management; Gerentes de ITSM, aspirantes a gerentes de ITSM; profesionales que trabajan en otras áreas de TI (digital, producto y desarrollo) con una fuerte interacción con entrega de servicios.

II. METODOLOGÍA

- El enfoque práctico-reflexivo de cada una de las sesiones virtuales en tiempo real, así como la participación de los estudiantes en un ambiente interactivo de clases moderado por el instructor, permitirá el aprendizaje de contenidos y su aplicación en la resolución de contextos reales, utilizando herramientas digitales para el aprendizaje significativo.

III. BENEFICIOS



- Correo institucional de Cibertec.
- Licencia de Office 365 (Word, Excel, Power Point, etc.).
- Acceso a Microsoft OneDrive y Microsoft Teams.
- Docentes capacitados y con amplia experiencia laboral, idóneos para el curso.
- Material educativo acorde al curso, que complementa su aprendizaje.
- Clases grabadas con acceso directo.

IV. LOGROS DEL CURSO



- Al finalizar el curso, estarás en la capacidad de entender los fundamentos de ITIL [®]4 y la cadena de valor del servicio, conocer las mejores prácticas para la administración de servicios de TI con un enfoque de administración de procesos. El estudiante podrá comprender las dimensiones de la gestión del servicio y su vínculo con nuevas prácticas TI como Lean IT, Agile y DevOps. Conocerá el nuevo esquema de certificación de ITIL [®]4.

V. CERTIFICACIÓN



- Al término de la capacitación, el estudiante obtendrá una carta de asistencia en el curso y una vez que rindas el "Examen de Certificación", recibirás un Certificado digital de **ITIL [®]4 Foundation** por aprobar el programa.

VI. PRERREQUISITOS



- Conocimiento de administración de servicios (recomendado)

VII. CONCEPTOS Y TERMINOLOGÍA

- Beneficios del framework ITIL [®]4
- Partes interesadas
- Modelo de relación de servicio
- Dimensiones gestión de servicios
- Centro de servicios
- Proveedores de servicios
- Sistema de valor
- Guías de servicios
- Consumidores del servicio
- Cadena de valor del servicio
- Creación de valor
- Co-creación del valor
- Prácticas de gestión de servicios
- Gobierno
- Oferta de servicios
- Flujos de valor en gestión de servicios
- Lean, Agiles y DevOps
- Rol del valor del servicio

CONTENIDO TEMÁTICO

1 La gestión del servicio

- Gestión de servicios en el mundo moderno ITIL®4.
- La estructura y beneficios del framework ITIL®4.
- Valor y creación de valor.
- Organizaciones, proveedores de servicio, consumidores de servicios y stakeholders.
- Productos y servicios.
- Valor: resultados, costos y riesgos.

2 Dimensiones de la gestión del servicio

- Comprensión del rol del sistema de valor del servicio (SVS).
- Elementos de la SVS.
- Oportunidad, demanda y valor
- Principios de la guía de ITIL.
- Gobierno.
- Cadena de valor del servicio.
- Mejora continua.

3 Prácticas de gestión de servicio.

- Gestión de la disponibilidad. - Análisis de negocio.
- Gestión de la capacidad y rendimiento.
- Control de cambios.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de activos TI.
- Gestión de eventos y monitoreo.
- Gestión de problemas.
- Gestión de entregas.
- Gestión de catálogo de servicios.
- Gestión de la configuración del servicio.
- Gestión de la continuidad del servicio.
- Diseño del servicio.
- Centro de servicios.
- Gestión de niveles de servicio.
- Gestión de solicitudes del servicio.
- Validación y pruebas del servicio.

4 Dimensiones de la gestión del servicio

- Organizaciones y personas.
- Información y tecnología.
- Partners & suppliers.
- Cadena de valor y procesos.
- Factores externos.

5 Prácticas de gestión de servicios ITIL®4

- Prácticas generales de gestión
- Gestión de arquitectura.
- Mejora continua.
- Gestión de seguridad de la información.
- Gestión del conocimiento. - Medición y reportes.
- Medición y reportes.
- Gestión organizacional del cambio.
- Gestión de portafolio.
- Gestión de proyectos.
- Gestión de relaciones.
- Gestión de riesgos.
- Gestión financiera del servicio. - Gestión estratégica.
- Gestión de proveedores.
- Gestión del talento.

6 Prácticas de Gestión técnica.

- Gestión de Implementación.
- Gestión de infraestructura y plataforma.
- Gestión y desarrollo de software.