

Taller Itil Foundation V4

Código: ITL-020

Propuesta de Valor: ITIL

Duración: 18 Horas



ITIL® 4 ha sido pensado para ayudar a las organizaciones a encontrarse con la demanda creciente del complejo entorno digital de hoy. El nuevo esquema ha sido creado para ser compatible con ITIL v3 y simplificado para incentivar la conversión después del nivel ITIL Foundation (Fundamentos de ITIL®).



AUDIENCIA

- Proveedor de Servicios TI.
- Directores y gerentes de TI.
- Consultores de Gestión de Servicio.
- Profesionales que deseen alcanzar un conocimiento básico del marco ITIL para mejorar la calidad de la gestión del servicio TI dentro de una organización.



PRE REQUISITOS

- Es recomendable que los asistentes dispongan de, al menos, 1 año de experiencia laboral en el sector TI.



OBJETIVOS

- Introducir a los participantes al modelo de referencia de ITIL®. Identificar los principios y conceptos de Administración de Servicios de TI.
- Aprender sobre los factores que afectan la efectividad del ciclo de vida del servicio.
- Reconocer la necesidad de alinear las estrategias de Gestión de Servicios de TI con los objetivos del negocio. Optimizar procesos de las organizaciones bajo la aplicación de estándares ITIL.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificado emitido por COGNOS.



CONTENIDO

1. INTRODUCCION

- 1.1. LA GESTION DE SERVICIOS DE TI EN EL MUNDO MODERNO
- 1.2. ACERCA DE ITIL 4
- 1.3. LA ESTRUCTURA Y LOS BENEFICIOS DEL MARCO DE REFERENCIA ITIL 4

2. CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTION DEL SERVICIOVALOR Y LA CREACION

- 2.1. VALOR Y LA CREACION CONJUNTA DE VALOR
- 2.2. ORGANIZACIONES, PROVEEDORES DE SERVICIOS, CONSUMIDORES DE SERVICIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS
- 2.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 2.4. RELACIONES DE SERVICIOS
- 2.5. VALOR: RESULTADOS, COSTOS Y RIESGOS

3. LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTION DE SERVICIOS

- 3.1. ORGANIZACIONES Y PERSONAS
- 3.2. INFORMACION Y TECNOLOGIA
- 3.3. SOCIOS Y PROVEEDORES
- 3.4. FLUJOS DE VALOR Y PROCESOS
- 3.5. FACTORES EXTERNOS

4. EL SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO DE ITIL

- 4.1. VISION GENERAL DEL SISTEMA DE VALOR
- 4.2. OPORTUNIDAD, DEMANDA Y VALOR
- 4.3. LOS PRINCIPIOS GUIA DE ITIL
- 4.4. LOS PRINCIPIOS GUIA DE ITIL
- 4.5. CADENA DE VALOR DEL SERVICIO
- 4.6. LA MEJORA CONTINUA
- 4.7. PRACTICAS

5. PRACTICAS DE GESTION DE ITIL PRACTICAS DE GESTION GENERAL

- 5.1. PRACTICAS DE GESTION GENERAL
- 5.2. PRACTICAS DE GESTION DEL SERVICIO
- 5.3. PRACTICAS DE GESTION DEL SERVICIO



BENEFICIOS

- Adquirir los conocimientos necesarios para poder aplicar con éxito en la organización los principios de ITIL®4. Describir el marco de ITIL®.