

Taller de Itil v4 - Certificación

Duración: 24 hrs.

Código: 0000

Curso:

Descripción del curso

La velocidad de los avances actuales está afectando a casi todas las industrias a escala global. La Cuarta Revolución Industrial está aquí y está marcada por la tecnología emergente en campos que incluyen robótica, inteligencia artificial, nanotecnología, computación cuántica, biotecnología, Internet de las cosas (IoT), impresión 3D, vehículos autónomos y mucho más.

Dirigido a:

- Estudiantes.
- profesionales.

Objetivos:

El Participante al finalizar el curso será capaz de:

Proporcionar conocimientos de los conceptos, procesos, funciones y actividades involucradas en la Gestión de Servicios según ITIL 4.
Preparar a los participantes para el examen de certificación: Fundamentos de ITIL 4 Fundamentos.

REQUISITOS MÍNIMOS

Ninguno . 



CONTENIDO

Temario

- Introducción a ITIL 4 Fundamentos
- La certificación ITIL®
- Durante el desarrollo del curso se tocarán los siguientes temas:
- Comprender los conceptos clave de la gestión del servicio y términos empleados en ITIL:
 - Servicio
 - Utilidad y garantía
 - Cliente - usuario
 - Gestión del servicio
 - Patrocinador
 - Costo - valor
 - Organización
 - Resultado - salida
 - Riesgo
 - Oferta de servicios
 - Gestión de la relación de servicios
 - Prestación de servicios
 - Consumo de servicio
 - Disponibilidad
 - Activo de TI
 - Elemento de configuración
 - Cambio
 - Evento – incidente - problema
 - Error conocido
- Comprender cómo los principios rectores de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios. Describir la naturaleza, uso e interacción de los principios rectores:
 - Centrarse en el valor
 - Empieza donde estás
 - Progreso iterativamente con retroalimentación.
 - Colaborar y promover la visibilidad.
 - Piensa y trabaja de manera holística.
 - Manténlo simple y práctico.
 - Optimizar y automatizar.

CONTENIDO

- Describir y comprender las cuatro (04) dimensiones de la gestión del servicio:
 1. Organizaciones y personas
 2. Información y tecnología.
 3. Socios y proveedores.
 4. Flujos de valor y procesos

- Describir y comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio ITIL.
- Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio, cómo se interconectan, y cómo esta interconexión apoya los flujos de valor. Describa las entradas, salidas y propósito de cada actividad de la cadena de valor:
 - o Plan
 - o Mejorar
 - o Participar
 - o Diseño y transición
 - o Obtener / construir
 - o Entrega y soporte
- Conocer el propósito y los términos clave de las dieciocho (18) prácticas de ITIL:
 1. Gestión de la seguridad de la información
 2. Gestión de relaciones
 3. Gestión de proveedores
 4. Gestión de la disponibilidad
 5. Gestión de capacidad y rendimiento
 6. Gestión de activos de TI
 7. Gestión de la continuidad del servicio
 8. Monitoreo y gestión de eventos
 9. Gestión de lanzamientos
 10. Gestión de la configuración del servicio
 11. Gestión del despliegue
 12. Mejora continua
 13. Control de cambio
 14. Gestión de incidencias
 15. Gestión de problemas
 16. Gestión de solicitud de servicio
 17. Mesa de servicio
 18. Gestión del nivel de servicio

EVALUACIÓN

La evaluación de cursos será totalmente práctica. Se realizarán entre 4 y 5 prácticas de las cuales se eliminará la nota más baja y se obtendrá un promedio (PP). Durante la última sesión se realizará un examen final (EF), el cual se promediará con la nota de prácticas y de esta manera se tendrá la calificación final.

PROMEDIO DE PRACTICAS

$$PP = \frac{PR1 + PR2 + PR3 + PR4 - \text{Menor (PR)}}{3}$$

Nota Final:

$$NF = \frac{PP + EF}{2}$$

