

ITIL V4 Fundamentos

Temario

1. Conceptos clave de la Gestión de Servicios
 - 1.1 Servicio
 - 1.2 Utilidad
 - 1.3 Garantía
 - 1.4 Cliente
 - 1.5 Usuario
 - 1.6 Gestión de Servicios
 - 1.7 Patrocinador
 - 1.8 Coste
 - 1.9 Valor
 - 1.10 Organización
 - 1.11 Salida
 - 1.12 Resultado
 - 1.13 Riesgo
 - 1.14 Oferta de Servicio
 - 1.15 Gestión de Relaciones de Servicio
 - 1.16 Entrega del Servicio
 - 1.17 Consumo del Servicio
2. Principios Rectores de ITIL® 4
 - 2.1 Enfocarse en el valor
 - 2.2 Comenzar donde estás
 - 2.3 Progresar iterativamente con feedback
 - 2.4 Colaborar y promover la visibilidad
 - 2.5 Pensar y trabajar holísticamente
 - 2.6 Mantenerlo sencillo y práctico
 - 2.7 Optimizar y automatizar
3. Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios
 - 3.1 Organizaciones y Personas
 - 3.2 Información y Tecnología
 - 3.3 Proveedores y Partners
 - 3.4 Flujos de Valor y Procesos
 - 3.5 El Sistema de Valor del Servicio (SVS)
 - 3.6 Objetivo
 - 3.7 Componentes:
 - 3.7.1 Principios Rectores
 - 3.7.2 Gobierno
 - 3.7.3 Cadena de Valor
 - 3.7.4 Practicas
 - 3.7.5 Mejora continua
4. La Cadena de Valor del Servicio
 - 4.1 Objetivo
 - 4.2 Actividades:
 - 4.2.1 Planificar
 - 4.2.2 Mejorar

- 4.2.3 Participar
- 4.2.4 Diseño y Transición
- 4.2.5 Obtener/Construir
- 4.2.6 Entregar y Mantener

5. Propósito y conceptos clave de las siguientes Practicas de Gestión de ITIL® 4

5.1 Propósito de:

- 5.1.1 Gestión de seguridad de la Información
- 5.1.2 Gestión de Relaciones
- 5.1.3 Gestión de Proveedores
- 5.1.4 Gestión de Activos de TI
- 5.1.5 Monitorización y Gestión de Eventos
- 5.1.6 Gestión de Versiones
- 5.1.7 Gestión de Configuración del Servicio
- 5.1.8 Gestión de Despliegues
- 5.1.9 Mejora Continua del Servicio
- 5.1.10 Control de Cambios
- 5.1.11 Gestión de incidencia
- 5.1.12 Gestión de Problemas
- 5.1.13 Gestión de Peticiones de Servicio
- 5.1.14 Centro de Servicio al Usuario
- 5.1.15 Gestión de Nivel de Servicio

5.2 Conceptos clave:

- 5.2.1 Activo de TI
- 5.2.2 Evento
- 5.2.3 Elemento de Configuración o Cambio
- 5.2.4 Incidencia
- 5.2.5 Problema
- 5.2.6 Error conocido

6. Detalle de las siguientes Practicas de Gestión de ITIL® 4

- 6.1 Mejora Continua del Servicio
- 6.2 Control de Cambios
- 6.3 Gestión de incidencias
- 6.4 Gestión de Problemas
- 6.5 Gestión de Peticiones de Servicio
- 6.6 Centro de Servicio al Usuario
- 6.7 Gestión de Nivel de Servicio