

ITIL V4 Foundation

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
4. El Sistema de Valor del Servicio (SVS)
 - 4.1 Objetivo
 - 4.2 Componentes:
 - 4.2.1 Principios Rectores
 - 4.2.2 Gobierno
 - 4.2.3 Cadena de Valor
 - 4.2.4 Prácticas

4.2.5 Mejora continua

5) La Cadena de Valor del Servicio

5.1 Objetivo

5.2 Actividades:

5.2.1 Planificar

5.2.2 Mejorar

5.2.3 Participar

5.2.4 Diseño y Transición

5.2.5 Obtener/Construir

5.2.6 Entregar y Mantener

6) Propósito y conceptos clave de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

6.1 Propósito de:

6.1.1 Gestión de seguridad de la Información

6.1.2 Gestión de Relaciones

6.1.3 Gestión de Proveedores

6.1.4 Gestión de Activos de TI

6.1.5 Monitorización y Gestión de Eventos

6.1.6 Gestión de Versiones

6.1.7 Gestión de Configuración del Servicio

6.1.8 Gestión de Despliegues

6.1.9 Mejora Continua del Servicio

6.1.10 Control de Cambios

6.1.11 Gestión de incidencia

6.1.12 Gestión de Problemas

6.1.13 Gestión de Peticiones de Servicio

6.1.14 Centro de Servicio al Usuario

6.1.5 Gestión de Nivel de Servicio

6.2 Conceptos clave:

6.2.1 ActivodeTI

6.2.2 Evento

6.2.3 Elemento de Configuración o Cambio

6.2.4 Incidencia

6.2.5 Problema

6.2.6 Error conocido

7) Detalle de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

7.1 Mejora Continua del Servicio

7.2 Control de Cambios

7.3 Gestión de incidencias

7.4 Gestión de Problemas

7.5 Gestión de Peticiones de Servicio

7.6 Centro de Servicio al Usuario

7.7 Gestión de Nivel de Servicio