



# ITIL 4 FUNDAMENTOS

## Bienvenidos al Futuro de ITIL®

### Descripción:

ITIL 4 proporciona un enfoque práctico y flexible para pasar al nuevo mundo de la transformación digital y adoptar un modelo operativo de extremo a extremo para la entrega y operación de productos y servicios.

ITIL 4 permitirá a los profesionales de TI apoyar a su organización en su viaje hacia la transformación digital y respaldar servicios digitales de clase mundial.

- ✓ ITIL 4 ayuda a navegar con éxito en el mundo digital moderno.
- ✓ ITIL 4 proporciona una imagen holística de la prestación de servicios habilitada por TI.
- ✓ ITIL 4 refleja e integra otras formas de trabajo establecidas.
- ✓ ITIL 4 incorpora todas las mejores cosas de ITIL.

**ITIL® ha  
evolucionado con  
el lanzamiento de  
ITIL 4**

Continúa siendo lo último en mejores prácticas de TI, ITIL 4 se basa en todas las mejores cosas de ITIL y expande las operaciones de TI y servicios en el futuro.

**Inicia o Continúa  
tu camino en ITIL®**

ITIL 4 hace hincapié en el mundo empresarial y tecnológico, cómo funciona hoy y cómo funcionará en el futuro con Agile, DevOps y la transformación digital.

## Nuestro curso enseña a los alumnos:

- ✓ Un enfoque holístico para facilitar la creación conjunta de valor con los clientes y otras partes interesadas en forma de productos y servicios.
- ✓ Los principios rectores de ITIL 4.
- ✓ Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.
- ✓ Conceptos clave de Lean, Agile, DevOps y por qué son importantes para ofrecer valor empresarial.
- ✓ Cómo las prácticas de ITIL descritas en ITIL 4 mantendrán el valor y la importancia que brindan los procesos actuales de ITIL, mientras que al mismo tiempo se expandirán para integrarse a diferentes áreas de gestión de servicios y TI, desde la demanda hasta el valor.

## Dirigido a:

Este curso de ITIL® 4 se dirige principalmente a los participantes en los dominios de TI y de negocios que desean dar los primeros pasos en la gestión de servicios o que están familiarizados con versiones anteriores de ITIL y/u otras fuentes de mejores prácticas de la industria y desean aprender sobre ITIL 4, tales como:

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| ✓ Gerentes de negocios                 | ✓ Desarrolladores de TI     |
| ✓ Propietarios de procesos comerciales | ✓ Gestión de TI             |
| ✓ Miembros del equipo de DevOps        | ✓ Personal de soporte de TI |
| ✓ Consultores de TI                    | ✓ Proveedores de servicio   |

## Objetivos de Aprendizaje:

Al finalizar el curso los alumnos serán capaces de:

- ✓ Comprender los conceptos clave de la gestión de servicios ITIL.
- ✓ Comprender cómo los principios rectores de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de ITIL.
- ✓ Comprender las cuatro dimensiones de la gestión de servicios ITIL.
- ✓ Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio ITIL y las actividades de la cadena de valor del servicio, y cómo se interconectan.
- ✓ Comprender los conceptos clave de la mejora continua.
- ✓ Conocer las diversas prácticas de ITIL y cómo contribuyen a las actividades de la cadena de valor.

## Duración:

- ✓ 20 horas

## Temario Detallado del Curso

### Módulo 1: Introducción al curso

- Presentación
- Resumen del curso
- Objetivos de aprendizaje del curso
- Estructura del curso
- Agenda del curso
- Introducción a la gestión de servicios de TI en el mundo moderno
- Introducción a ITIL 4
- Estudio de caso: Alquiler de coches Axle
- Estudio de caso: La visión de los CIO para Axle
- Detalles del examen

### Módulo 2: Gestión de servicios: conceptos clave

- Valor y co-creación de valor
- Valor: servicio, productos y recursos
- Relaciones de servicio
- Valor: resultados, costos y riesgos

### Módulo 3: Los principios rectores

- Los siete principios rectores
- Aplicación de los principios rectores

### Módulo 4: Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología

- Socios y proveedores
- Flujos de valor y procesos
- Factores externos y modelo PESTLE

### Módulo 5: Sistema de valor de servicio

- Descripción general del sistema de valor de servicio
- Descripción general de la cadena de valor del servicio

### Módulo 6: Mejora continua

- Introducción a la mejora continua
- El modelo de mejora continua
- Relación entre la mejora continua y los principios rectores

### Módulo 7: Descripción general de las prácticas de ITIL

- Propósito de las prácticas de ITIL
- La práctica de mejora continua
- La práctica del control de cambios
- La práctica de gestión de incidentes
- La práctica de gestión de problemas
- La práctica de gestión de solicitudes de servicio
- La práctica de Service Desk
- La práctica de gestión del nivel de servicio



LICENSED AFFILIATE

PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

*Cognitus IT Solutions is a Licensed Affiliate of ITpreneurs, which is a PeopleCert® Accredited Training Organization (ATO) for the ITIL 4 Fundamentals Course.*

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