



## CURSO FUNDAMENTOS ITIL 4

### Certificación:

ITIL 4 Foundation

### Duración:

24 Horas

### Tipo de Curso:

Online o Presencial

### Idioma:

Español

## CONTACTO

### Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

Bogotá D.C. / Colombia

Cr. 20 # 32 A - 45

PBX: +57 3176419505

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

Correo Electrónico

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

Más Información

[www.egresadosudistrital.edu.co](http://www.egresadosudistrital.edu.co)

## CONTENIDO TEMÁTICO

### PARTE I: Generalidades (definiciones) ITIL V3 conceptos claves

Este módulo presenta los principales conceptos de ITIL V3 y que siguen teniendo mucha relevancia en la gestión del servicio como la propone ITIL 4.

- ¿Que es Itil?
- Conceptos
- Valor y ITSM
- Modelo del Servicio
- Gobierno de TI
- Vision Clara
- Ciclo de Vida
- Otras definiciones
- ITILV3 e ITIL4
- Modelo de certificación

### PARTE II: Gestión de servicios, conceptos clave

Este módulo presenta y profundiza en el concepto de VALOR y porque ITIL 4 gira en torno a este.

- Alcance del curso
- Gestión del Servicio y Co-creación de Valor
- Recursos, Productos, Servicios y oferta de servicios
- Relaciones del Servicio
- Resultados, Costos y Riesgos

### PARTE III: Principios guía

Este módulo presenta los principios que guían el como lograr una adopción y adaptación de ITIL en las organizaciones y prepara el camino para su integración con otros frameworks como SCRUM y DevOps.

- Presentación de los siete principios guía
- Principio 1: Centrarse en el valor
- Principio 2: Comienza donde estas
- Principio 3: Progresar de forma iterativa y con retroalimentación
- Principio 4: Colaborar y promover la visibilidad
- Principio 5: Pensar y trabajar de manera integral (Holistica)
- Principio 6: Mantenlo Sencillo y Practico
- Principio 7: Optimizar y Automatizar
- Itil, Ágil y DevOps Parte

### PARTE IV: Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.

Este módulo presente los 4 pilares que se deben tener siempre presente al momento de adoptar y adaptar ITIL a las organizaciones.

- Presentación de las 4 Dimensiones de la gestión de servicios -
- Dimensión 1: Organizaciones y Personas
- Dimensión 2: Información y Tecnología
- Dimensión 3: Socios y Proveedores
- Dimensión 4: Flujos de Valor y Procesos, Modelo PESTLE



## CURSO - VIRTUAL FUNDAMENTOS ITIL 4

### Certificación:

ITIL 4 Foundation

### Duración:

24 Horas

### Tipo de Curso:

Online o Presencial

### Idioma:

Español

## CONTACTO

### Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

Bogotá D.C. / Colombia

Cr. 20 # 32 A - 45

PBX: + 57 +57 3176419505

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Correo Electrónico

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Más Información

[www.egresadosudistrital.edu.co](http://www.egresadosudistrital.edu.co)

## CONTENIDO TEMÁTICO

### PARTE V: Sistema de valor del servicio.

Este módulo expone cuales son los componentes principales del porque y el para que ITIL en las organizaciones y como es la interrelación de dichos componentes.

- Sistema de Valor del Servicio
- Cadena de Valor del Servicio
- Ágil ITSM

### PARTE VI: Mejora continua.

Este módulo presenta los pasos o etapas de la mejora continua y como esta propende la revisión, retroalimentación y aplicación de las oportunidades de mejora en los servicios y en la gestión de estos.

- Introducción a la mejora continua
- El modelo de la mejora
- La mejora continua y los principios guía

### PARTE VII: Revisión prácticas de ITIL.

Este módulo presenta el alcance y características de las principales practicas propuestas por ITIL 4 en sus fundamentos.

- Introducción a las prácticas de ITIL, Prácticas de gestión general
- Practica de la mejora continua
- Practica de Seguridad de la Información
- Practica de Gestión de Relaciones
- Practica de Gestión de Proveedores
- Introducción a las Practica de Gestión de Servicios
- Practica de Control de Cambios
- Practica de Gestión de Incidentes
- Practica de Gestión de Activos de TI
- Practica de Gestión de Eventos y Monitoreo
- Practica de Gestión de Problemas
- Practica de Gestión de Liberaciones
- Practica de Gestión de Configuración del Servicio
- Mesa de Servicio
- Practica de Gestión de Niveles del Servicio
- Solicitudes de Servicio
- Introducción a las Practica de Gestión Técnica, Gestión de Despliegue