

CURSO - VIRTUAL FUNDAMENTOS ITIL 4

Certificación:

ITIL 4 Foundation

Duración:

10 Hs

Tipo de Curso: Virtual (E-Learning)

Idioma:

Español

CONTACTO

Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

Bogotá D.C. / Colombia

Cr. 20 # 32 A - 45

PBX: 7561133

info@egresadosudistrital.edu.co

Medellín

Carrera 48 No. 20-114

Centro Emp. Ciudad del Río

Torre 2 Of. 924

Teléfono: +57(4) 560 7740

infomed@egresadosUdistrital.edu.co

Correo Electrónico

info@egresadosudistrital.edu.co

Más Información

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: Manténlo 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:
10 Hs

Tipo de Curso: Virtual (E-Learning)

Idioma:
Español

CONTACTO

Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

Bogotá D.C. / Colombia
Cr. 20 # 32 A - 45
PBX: 7561133
info@egresadosudistrital.edu.co

Medellín
Carrera 48 No. 20-114
Centro Emp. Ciudad del Rio
Torre 2 Of. 924
Teléfono: +57(4) 560 7740
infomed@egresadosUdistrital.edu.co

Correo Electrónico
info@egresadosudistrital.edu.co

Más Información
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