

TEMARIO

ITIL® 4 FUNDAMENTOS

1 Introducción

- 1.1 Gestión de servicios de TI en el mundo actual
- 1.2 Acerca de ITIL 4
- 1.3 La estructura y los beneficios del marco ITIL 4
 - 1.3.1 El SVS de ITIL 4
 - 1.3.2 El modelo de las cuatro dimensiones 4
- 2 Conceptos clave de la gestión de servicios
 - 2.1 Valor y creación conjunta de valor
 - 2.1.1 Creación conjunta de valor
 - 2.2 Organizaciones, proveedores de servicios, consumidores de servicios y otras partes interesadas
 - 2.2.1 Proveedores de servicios
 - 2.2.2 Consumidores de servicios
 - 2.2.3 Otras partes interesadas
 - 2.3 Productos y servicios
 - 2.3.1 Configuración de recursos para la creación de valor
 - 2.3.2 Ofertas de servicios
 - 2.4 Relaciones de servicio
 - 2.4.1 El modelo de relación de servicio
 - 2.5 Valor: resultados, costos y riesgos
 - 2.5.1 Resultados
 - 2.5.2 Costos
 - 2.5.3 Riesgos
 - 2.5.4 Utilidad y garantía
 - 2.6 Resumen

TEMARIO

ITIL® 4 FUNDAMENTOS

3 Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios

3.1 Organizaciones y personas

3.2 Información y tecnología

3.3 Socios y proveedores

3.4 Procesos y flujos de valor

3.4.1 Flujos de valor para la gestión de servicios

3.4.2 Procesos

3.5 Factores externos

3.6 Resumen

4 El sistema de valor del servicio de ITIL 4

4.1 Descripción general del sistema de valor del servicio

4.2 Oportunidad, demanda, y valor

4.3 Los principios guía de ITIL 4

4.3.1 Sitúe el foco en el valor

4.3.2 Comience donde se encuentre

4.3.3 Progrese de forma iterativa mediante la retroalimentación

4.3.4 Colabore y promueva la visibilidad

4.3.5 Piense y trabaje holísticamente 51

4.3.6 Manténgalo simple y práctico

4.3.7 Optimice y automatice

4.3.8 Interacción de principios

4.4 Gobierno

4.4.1 Órganos rectores y gobierno

4.4.2 Gobierno en el SVS

TEMARIO

ITIL® 4 FUNDAMENTOS

4.5 Cadena de valor del servicio

4.5.1 Planear

4.5.2 Mejorar

4.5.3 Involucrar

4.5.4 Diseño y transición

4.5.5 Obtener/construir

4.5.6 Entregar y soportar

4.6 Mejora continua

4.6.1 Pasos del modelo de mejora continua

4.6.2 Mejora continua y principios guía

4.7 Prácticas

4.8 Resumen

5 Prácticas de gestión de ITIL 4

5.1 Prácticas generales de gestión

5.1.1 Gestión de la arquitectura

5.1.2 Mejora continua

5.1.3 Gestión de la seguridad de la información

5.1.4 Gestión del conocimiento

5.1.5 Medición e informes

TEMARIO

ITIL® 4 FUNDAMENTOS

4.5 Cadena de valor del servicio

4.5.1 Planear

4.5.2 Mejorar

4.5.3 Involucrar

4.5.4 Diseño y transición

4.5.5 Obtener/construir

4.5.6 Entregar y soportar

4.6 Mejora continua

4.6.1 Pasos del modelo de mejora continua

4.6.2 Mejora continua y principios guía

4.7 Prácticas

4.8 Resumen

5 Prácticas de gestión de ITIL 4

5.1 Prácticas generales de gestión

5.1.1 Gestión de la arquitectura

5.1.2 Mejora continua

5.1.3 Gestión de la seguridad de la información

5.1.4 Gestión del conocimiento

5.1.5 Medición e informes

TEMARIO

ITIL® 4 FUNDAMENTOS

- 5.1.6 Gestión del cambio organizacional
- 5.1.7 Gestión del portafolio
- 5.1.8 Gestión de proyectos
- 5.1.9 Gestión de relaciones
- 5.1.10 Gestión de riesgos
- 5.1.11 Gestión financiera de servicios
- 5.1.12 Gestión estratégica
- 5.1.13 Gestión de proveedores
- 5.1.14 Gestión del talento y la fuerza laboral
- 5.2 Prácticas de gestión de servicios
 - 5.2.1 Gestión de la disponibilidad
 - 5.2.2 Análisis empresarial
 - 5.2.3 Gestión de la capacidad y el desempeño
 - 5.2.4 Habilidad del cambio
 - 5.2.5 Gestión de incidentes
 - 5.2.6 Gestión de activos de TI
 - 5.2.7 Monitoreo y gestión de eventos
 - 5.2.8 Gestión de problemas
 - 5.2.9 Gestión de liberaciones
 - 5.2.10 Gestión del catálogo de servicios
 - 5.2.11 Gestión de configuración de servicios
 - 5.2.12 Gestión de la continuidad del servicio
 - 5.2.13 Diseño de servicios

TEMARIO

ITIL® 4 FUNDAMENTOS

5.2.14 Mesa de servicios

5.2.15 Gestión de niveles de servicio

5.2.16 Gestión de solicitudes de servicio

5.2.17 Pruebas y validación del servicio

5.3 Prácticas de gestión técnica

5.3.1 Gestión de despliegue

5.3.2 Gestión de plataformas e infraestructura

5.3.3 Gestión y desarrollo de software