



ITIL 4 FUNDAMENTOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Proporcionar a las organizaciones una guía completa para la Gestión de la tecnología de la información en la economía de servicios moderna



Objetivos específicos

- Comprender los Principios Guía de ITIL 4
- Dominar la Cadena de Valor del Servicio (SVC)
- Aplicar las Prácticas de Gestión de ITIL 4



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción a ITIL 4

- 1.1. Historia y Evolución de ITIL
- Orígenes de ITIL:
- Creación por la Oficina Central de Informática y Telecomunicaciones del Reino Unido (CCTA).
- Evolución hacia ITIL 4:
- Desde ITIL v1 a v3 y la transición a ITIL 4 en 2019.
- Diferencias clave y mejoras en ITIL 4.
- 1.2. Principios y Filosofía de ITIL 4
- Enfoque en el cliente y entrega de valor:
- Definición de valor y cómo ITIL ayuda a entregarlo.
- Adaptación y Adopción Continua:
- La importancia de la adaptabilidad y la mejora continua en ITIL.
- 1.3. Importancia de ITIL en la Gestión de Servicios de TI
- Beneficios de implementar ITIL:
- Mejora de la eficiencia operativa.
- Aumento de la satisfacción del cliente.
- Impacto en la organización:
- Casos de estudio y ejemplos prácticos.

Módulo 2: El Sistema de Valor del Servicio (SVS)

- 2.1. Introducción al Sistema de Valor del Servicio
- Definición y propósito del SVS:
- Componentes del SVS.
- Cómo el SVS facilita la creación de valor.

- 2.2. Principios Guía de ITIL 4
 - Enfoque en el valor:
 - Identificación de valor desde la perspectiva del cliente.
 - Comenzar donde estás:
 - Evaluación del estado actual antes de iniciar mejoras.
 - Progresar iterativamente con retroalimentación:
 - Importancia de la retroalimentación continua.
 - Colaborar y promover la visibilidad:
 - Fomento de la colaboración y la transparencia.
 - Pensar y trabajar de manera holística:
 - Consideración de todos los componentes de un servicio.
 - Mantenerlo simple y práctico:
 - Evitar la complejidad innecesaria.
 - Optimizar y automatizar:
 - Uso de la tecnología para mejorar la eficiencia.
 - 2.3. Dimensiones de la Gestión del Servicio
 - Organizaciones y personas:
 - Importancia de las estructuras organizativas y la cultura.
 - Información y tecnología:
 - Rol de la información y la tecnología en la prestación de servicios.
 - Socios y proveedores:
 - Gestión de relaciones con terceros.
- y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl