



PLAN DE ESTUDIO

ITIL 4

2019

CCTI Consultoría en Tecnología

www.ccti.com.co / info@ccti.com.co

¿Cómo funciona nuestro entrenamiento?

¡Un marco para establecer las mejores Prácticas!



Nuestro entrenamiento te permitirá comprender y aplicar todos los conceptos de ITIL® 4 en tu organización. En este entrenamiento se abordarán los Principios, Catalizadores, Procesos y conceptos necesarios para la correcta adopción del tema.

Durante el entrenamiento te prepararemos para que puedas presentar y aprobar el examen de ITIL® 4.

Temas del entrenamiento

1. Entender los conceptos claves de la gestión de servicios.
2. Saber cómo los principios guía de ITIL pueden ayudar a las organizaciones a adoptar y adaptar la gestión de servicios.
3. Interpretar las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.
4. Comprender el propósito y lo componentes del sistema de valor del servicio propuesto por ITIL.
5. Entender las actividades de la “cadena de valor del servicio” y cómo se interconectan.
6. Conoce las 18 prácticas de ITIL y sus propósitos.
7. Domina las 7 prácticas claves de ITIL.



Presencial



Online



30 Horas

Entender los conceptos claves de la gestión de servicios.



1

1.1 Recordar la definición de:

- a) Servicio
- b) Utilidad
- c) Garantía
- d) Cliente
- e) Usuario
- f) Gestión del servicio
- g) Patrocinador

1.2 Describir los conceptos clave de crear valor con servicios.

- a) Costo
- b) Valor
- c) Organización
- d) Resultado
- e) Producto
- f) Riesgo
- g) Utilidad
- h) Garantía

1.3 Describir los conceptos clave de las relaciones de servicio:

- a) Oferta de servicios
- b) Gestión de las relaciones de servicios
- c) Provisión de servicios
- d) Consumo de servicios

Saber cómo los principios guían de ITIL puede ayudar a las organizaciones a adoptar y adaptar la gestión de servicios.



2

2.1 Describir la naturaleza, uso e interacción de los principios rectores.

2.2 Explicar el uso de los principios rectores:

- a) Enfoque en el valor
- b) Comience donde se encuentra
- c) Progrese de forma iterativa con retroalimentación (4.3.3)
- d) Colabore y promueva la visibilidad
- e) Piense y trabaje de manera integral
- f) Manténgalo simple y práctico
- g) Optimice y automatice

Interpretar las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.



3

3.1 Describir las cuatro dimensiones de la gestión del servicio:

- a) Organizaciones y personas
- b) Información y tecnología
- c) Socios y proveedores
- d) Flujos de valor y procesos

Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio propuesto por ITIL.



4

4.1 Describa el sistema de valores del servicio de ITIL

Entender las actividades de la “cadena de valor del servicio” y cómo se interconectan

5

5.1 Describa la naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y cómo esto soporta las corrientes de valor

5.2 Descripción de las entradas, salidas y propósitos de cada actividad de la cadena de valor:

- a) Plan
- b) Mejora
- c) Compromiso
- d) Diseño y transición
- e) Obtener / construir
- f) Entregar y apoyar

Conoce las 18 prácticas de ITIL y sus propósitos.

6

6.1 Recordar el propósito de las siguientes prácticas de ITIL:

- a) Gestión de seguridad de la información
- b) Gestión de relaciones
- c) Gestión de proveedores
- d) Gestión de disponibilidad
- e) Capacidad y gestión de rendimiento
- f) Activos de TI gestión
- g) gestión de la continuidad del servicio
- h) supervisión y gestión de eventos
- i) gestión de la versión
- j) gestión de la configuración del servicio
- k) gestión de la implementación
- l) Mejora continua
- m) Control de cambios
- n) Gestión de incidentes
- o) Gestión de problemas
- p) Gestión de solicitudes de servicio
- q) Mesa de servicio
- r) Gestión de nivel de servicio

6.2 Recordar definiciones de

Los siguientes términos de ITIL:

- a) Disponibilidad
- b) Activo de TI
- c) Evento
- d) Elemento de configuración
- e) Cambio
- f) Incidente
- g) Problema
- h) Error conocido

Domina las 7 prácticas claves de ITIL.



7

7.1 Explique la siguiente descripción detallada de las prácticas de ITIL, incluida la forma en que encajan en la cadena de valor del servicio:

- a) Mejora continua
- b) Control de cambios
- c) Gestión de incidentes
- d) Gestión de problemas
- e) Gestión de solicitudes de servicio
- f) Mesa de servicio
- g) Gestión de nivel de servicio

Preparación para el examen

- Aspectos más importantes del examen
- Tips para el Examen
- Esquema de certificación
- Preguntas de ejemplo
- Simuladores de preparación
(Acceso en plataforma)



El examen de certificación



- Número de preguntas: 40
- Formato: Opción múltiple
- Duración: 60 minutos
- ¿Con cuánto apruebo?: 26/40
- Tipo: en Línea
- Libro abierto/notas: No
- Certificación: ITIL® 4

Ente certificador

PeopleCert
All talents, certified.

¿A quién le sirve?

Dado que ITIL® 4 te prepara para manejar mesas de ayuda junto con las mejores prácticas les sirve a:

- Profesionales que trabajan (o que comienzan a trabajar) en el área de T.I.
- Gerentes de negocio (Gerente general, Gerente de RRHH, Gerente de T.I., Presidente, etc.)
- Profesionales involucrados en Auditoría y/o Administración de T.I

Preguntas frecuentes

¿Debo tener experiencia para tomar este curso?

R// No, este curso explica desde los temas más básicos hasta temas avanzados. Sin embargo es RECOMENDABLE que conozcas sobre cómo funciona tu organización.

¿Cómo funciona la conexión en vivo al curso? R// Si decides tomar el curso de forma online, te conectas a la clase a través de la herramienta "Zoom". Allí te comunicarás con el instructor para poder seguir la clase. Debes tener en cuenta que debes cumplir un horario y tener un conexión a internet de 3Mb o más.

¿Tienes más dudas? Escríbenos a info@ccti.com.co para que podamos brindarte mayor asesoría y resolver tus dudas

Contáctanos

No dudes en llamarnos o escribirnos, nuestro equipo está atento a resolver tus dudas.



CCTI
Consultoría en Tecnología



Bogotá D.C



726 26 83



Carrera 22 # 87 - 78



info@ccti.com.co



CCTI
Consultoría en Tecnología