

# Novedades ITIL V. 4



C/ Raimundo Fernández Villaverde 57 bajo- 28003 Madrid

Tel. 91 080 82 44

C/ Madrazo, 27-29 4ª Planta - 08006 Barcelona

[www.itformacion.com](http://www.itformacion.com)



PeopleCert  
PARTNER

# Transition modules

17 Credits ITIL version 3 or  
an ITIL Expert

ITIL  
Managing  
professiona  
l (MP)

ITIL Specialist  
Create, Deliver &  
Support

ITIL Specialist  
Driver Stakeholder  
Value

ITIL Specialist  
High Velocity IT

ITIL Strategy  
Direct, Plan &  
Improve

ITIL Strategy  
Direct, Plan &  
Improve

ITIL Strategy  
Digital & IT  
Strategy

ITIL Managing Professional  
(MP)

ITIL Strategic  
Leader (SL)

ITIL MASTER

ITIL FOUNDATION

# Certificaciones.

## ITIL FUNDAMENTOS

**Fecha de lanzamiento de nuevo examen V. 4: 28 de febrero de 2019 y Fecha de lanzamiento examen en español: 27 de mayo de 2019**

**El día 3 de Octubre será el lanzamiento del Módulo ITIL 4 Managing Professional Transition:** Este Curso permitirá obtener el Certificado de ITIL 4 Professional a aquel que tenga la titulación ITIL Expert en V3 o en su defecto 17 créditos obtenidos con diversas Certificaciones en V3. Aunque no se asegura taxativamente se prevé que este activo hasta un año desde su lanzamiento.

**El 8 de noviembre de 2019: Lanzamiento de los Módulos Intermedios “ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support” and “ITIL 4 Strategist: Direct, Plan and Improve” pertenecientes al currículo para la obtención del Certificado de Professional ITIL 4.**

**A lo largo del Primer trimestre de 2020 será el lanzamiento de los Módulos “ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value” and “ITIL 4 Specialist: High Velocity IT”.**

No se va a lanzar certificación puente entre versiones para el curso de fundamentos.

# Curso itil foundations v.4

## Introducción:

ITIL® ha sido actualizado, en febrero de 2019, a la nueva edición ITIL®4, al objeto de proporcionar las orientaciones que las organizaciones necesitan para abordar los nuevos desafíos de la Gestión de Servicios, garantizando un sistema flexible, coordinado e integrado para un gobierno y gestión de servicios de TI efectivos.

ITIL®4 reestructura gran parte de las prácticas establecidas de ITSM en un contexto más amplio de experiencia del cliente, cadena de valor y transformación digital, proporcionando un nuevo enfoque basado en el Sistema de Valor del Servicio (SVS) y compatibilizando la adopción de nuevas formas de trabajo como Lean, Agile y DevOps.

## Objetivos:

El objetivo del curso ITIL®4 Foundation es el de presentar a los candidatos un nuevo enfoque para la gestión de servicios de TI basada en el Sistema de Valor del Servicio (SVS) proporcionando:

Una introducción a la Gestión de Servicios de TI actual

Un entendimiento del lenguaje común y los conceptos clave que dicha Gestión de Servicios utiliza.

Una comprensión del Marco de Trabajo de Gestión de Servicios ITIL®4 y de cómo ha evolucionado dicho Marco de Trabajo para adoptar las tecnologías y formas de trabajar modernas.

Una preparación a los candidatos para la realización con éxito del examen de certificación ITIL®4 Foundation.

# Curso itil foundations v.4

## 1) Conceptos clave de la Gestión de Servicios

Servicio  
Utilidad  
Garantía  
Cliente  
Usuario  
Gestión de Servicios  
Patrocinador  
Coste  
Valor  
Organización  
Salida  
Resultado  
Riesgo  
Oferta de Servicio  
Gestión de Relaciones de Servicio  
Entrega del Servicio  
Consumo del Servicio

## 2) Principios Rectores de ITIL® 4

Enfocarse en el valor  
Comenzar donde estás  
Progresar iterativamente con feedback  
Colaborar y promover la visibilidad  
Pensar y trabajar holísticamente  
Mantenerlo sencillo y práctico  
Optimizar y automatizar

## 3) Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios

Organizaciones y Personas  
Información y Tecnología  
Proveedores y Partners  
Flujos de Valor y Procesos

## 4) El Sistema de Valor del Servicio (SVS)

Objetivo  
Componentes:  
✓ Principios Rectores  
✓ Gobierno  
✓ Cadena de Valor  
✓ Prácticas  
✓ Mejora continua

# Curso itil foundations v.4

## 5) La Cadena de Valor del Servicio

Objetivo

Actividades:

- ✓ Planificar
- ✓ Mejorar
- ✓ Participar
- ✓ DiseñoyTransición
- ✓ Obtener/Construir
- ✓ EntregaryMantener

## 6) Propósito y conceptos clave de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

Propósito de:

- ✓ Gestión de seguridad de la Información
- ✓ Gestión de Relaciones
- ✓ Gestión de Proveedores
- ✓ Gestión de Activos de TI
- ✓ Monitorización y Gestión de Eventos
- ✓ Gestión de Versiones
- ✓ Gestión de Configuración del Servicio
- ✓ Gestión de Despliegues
- ✓ Mejora Continua del Servicio
- ✓ Control de Cambios
- ✓ Gestión de incidencia

- ✓ Gestión de Problemas
- ✓ Gestión de Peticiones de Servicio
- ✓ Centrodde Servicio al Usuario
- ✓ Gestión de Nivel de Servicio

Conceptos clave:

- ✓ ActivodeTI
- ✓ Evento
- ✓ Elemento de Configuración o Cambio
- ✓ Incidencia
- ✓ Problema
- ✓ Error conocido

## 7) Detalle de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4

Mejora Continua del Servicio

Control de Cambios

Gestión de incidencias

Gestión de Problemas

Gestión de Peticiones de Servicio

Centro de Servicio al Usuario

Gestión de Nivel de Servicio