



## 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 estés:

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                      |