openwebinars.net/cert/Fval

OpenWebinars certifica que

**MIRYAM MAESTRE MERIDEÑO**

Ha superado con éxito

**Preparación a la Certificación en Fundamentos de gestión de servicios IT**

| Duración de la ruta | Fecha de expedición | CEO de OpenWebinars |
| --- | --- | --- |
| **17 horas** | **31 enero 2023** | **Manuel Agudo** |

## Contenido

# Preparación a la Certificación en Fundamentos de gestión de servicios IT


### 1. Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 1: Introducción y conceptos clave

**1. Introducción**

Presentación

Examen de certificación

¿Qué es la certificación en gestión de servicios IT?

Estructura de la certificación en gestión de servicios IT 4

**2. Conceptos clave de la gestión de servicios**

Servicios y gestión de servicios

Proveedores y consumidores de servicios

Proveedores internos y externos

Clientes, usuarios y otros interesados

Productos y servicios

Ofertas de servicio

**3. Creación conjunta de valor**

Creación conjunta de valor

Salidas y resultados

Costes y riesgos

Utilidad y garantía

**4. Relaciones de servicio**

Relaciones de servicio

Consumo de servicios

Aprovisionamiento de servicios

Gestión de la relación

## 2. Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 2: Principios guía

**1. Introducción**

Presentación

**2. Principios guía de gestión de servicios IT**

Definición de los Principios guía de gestión de servicios IT

¿Cuáles son los principios guía de gestión de servicios IT?

Vinculaciones entre principios

Vínculo de los Principios de Gestión de Servicios IT con los Principios Agile

**3. Principio “Centrarse en el valor”**

Definición del principio

Identificación de los interesados

Diferentes perspectivas sobre el valor del servicio

La experiencia del cliente

Aplicación práctica

**4. Principio “Comenzar donde esté”**

Definición del principio

Observar el estado actual

Importancia de medir

Aplicación práctica

**5. Principio “Progresar iterativamente con retroalimentación”**

Definición del principio

Importancia de la retroalimentación

Iteraciones y retroalimentación

Características de las iteraciones

Aplicación práctica

**6. Principio “Colaborar y promover la visibilidad”**

Definición del principio

¿Con quiénes colaborar?

Comunicación para la mejora

Urgencia mediante visibilidad

Aplicación práctica

**7. Principio “Pensar y trabajar en forma holística”**

Definición del principio

Aplicación práctica

**8. Principio “Mantenerlo simple y práctico”**

Definición del principio

Decidir qué mantener

Gestionar objetivos en conflicto

Aplicación práctica

**9. Principio “Optimizar y automatizar”**

Definición del principio

Proceso de optimización

La automatización y sus beneficios

Aplicación práctica

## 3. Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 3: Las 4 Dimensiones de la Gestión de Servicios

**1. Introducción**

Presentación

Descripción del modelo

**2. Organizaciones y personas**

Organización y personas

El componente 'Personas'

**3. Información y tecnología**

Descripción

Tecnología

Información

**4. Socios y proveedores**

Descripción

Niveles de integración

Factores en la estrategia de aprovisionamiento

**5. Flujos de valor y procesos**

Descripción

Flujos de valor

Procesos

**6. Factores externos**

Modelo PESTLE

## 4. Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 4: Sistema de Valor del Servicio

**1. Introducción**

Presentación

Propósito y descripción general del modelo

**2. Componentes del SVS y su integración**

Entradas y salidas

Gobernanza

Cadena de valor del servicio

Prácticas de gestión

Mejora continua

**3. Mejora Continua**

Mejora continua en el SVS

Modelo de mejora continua

Paso 1: ¿Cuál es la visión?

Paso 2: ¿Dónde estamos?

Paso 3: ¿Dónde queremos estar?

Paso 4: ¿Cómo llegamos?

Paso 5: Tomar acción

Paso 6: ¿Hemos llegado?

Paso 7: ¿Cómo mantener el impulso?

**4. Cadena de valor del servicio**

Propósito y descripción general

Involucrar

Plan

Diseño y transición

Obtener/Construir

Entrega y asistencia

Mejorar

## 5. Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 5: Flujo de valor

**1. Taller**

Certificación en Gestión de Servicios IT 4 Fundamentos Parte 5: Flujo de valor

## 6. Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 6: Introducción a las prácticas

**1. Introducción**

Presentación

¿Qué son las Prácticas en Gestión de Servicios IT?

Disciplinas de gestión de las prácticas

**2. Prácticas de Gestión**

Gestión de seguridad de la información

Gestión de relaciones

Gestión de proveedores

Gestión de activos de TI

Monitoreo y gestión de eventos

Gestión de liberaciones

Gestión de la configuración

Gestión de la implementación

**3. Mejora continua**

Propósito

Actividades principales

Métodos de mejora

Cultura de mejora continua

Registro de mejora continua

**4. Habilitación de cambios**

Propósito y términos clave

Tipos de cambio

Agenda de cambios

**5. Gestión de incidentes**

Propósito y términos

Actividades principales

Diseño de la práctica

## 7. Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 7: Ampliando Prácticas

**1. Introducción**

Presentación

**2. Gestión de problemas**

Propósito de la práctica 'Gestión de problemas'

Problemas e incidencias

Fases de la gestión de problemas

Gestión de problemas y otras prácticas

**3. Gestión de Solicitudes de servicio**

Propósito de la práctica 'Gestión de solicitudes de servicio'

Características de las solicitudes

Tipos de solicitudes

Directrices para la gestión de solicitudes

**4. Mesa de servicio**

Propósito de la práctica 'Mesa de servicios'

Aspectos esenciales

Tecnología

Canales de comunicación

Plantilla de la mesa de servicio

**5. Gestión de Niveles de servicio**

Propósito de la práctica 'Gestión de nivel de servicio'

Actividades principales

Habilidades, competencias y requisitos del gestor de servicios

Acuerdos de Nivel de servicio

Medición y fuentes de información

**6. Simulacro de Examen**

Simulacro de Examen