

¿Qué es un Producto?

Un producto es una configuración de los recursos de una organización diseñada para ofrecer valor.

- Una **organización** es una persona o grupo de personas con funciones propias que involucran responsabilidades, autoridades y relaciones, y cuyo fin es el logro de sus propios objetivos.
- Un **cliente** es el rol que define los requerimientos de un servicio y es responsable de los resultados del consumo de servicios
- El **usuario** es el rol que usa los servicios.
- El **patrocinador** es el rol que autoriza el presupuesto de consumo del servicio. El término también se utiliza para describir una organización o individuo que proporciona apoyo financiero o de otro tipo para una iniciativa.

¿Que son las relaciones de servicio?

Gestion de Relaciones de Servicio son las actividades con juntas realizadas por un proveedor de servicios y un consumidor de servicios para garantizar un valor continuo creando en conjunto casada en ofertas de servicios acordadas y disponibles.

- **Oferta de servicio** descripción formal de uno o mas servicios diseñada para satisfacer las necesidades de un grupo de consumidores objetivo. Una oferta de servicios puede incluir bienes, acceso a recursos y acciones de servicio.
- **Provision de servicio** son las actividades realizadas por una organización para proporcionar servicios, incluida la gestión de los recursos del proveedor, configuradas para prestar el servicio; asegurar el acceso a estos recursos para los usuarios; cumplimiento de las acciones de servicio pactadas; gestión de nivel de servicio; y mejora continua. También puede incluir el suministro de bienes.
- **Consumo de servicio** las realizado por una organización para consumir servicios. Incluye la gestión de los recursos del consumidor necesarios para utilizar el servicio, las acciones de servicio realizadas por los usuarios y la recepción (adquisición) o bienes (si es necesario).



Gestion de Servicios

es un conjunto de competencias organizacionales especializadas orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios.



Bienes

transferir la propiedad a un consumidor

Acceso

No tiene la propiedad transferida a un consumidor

Acciones

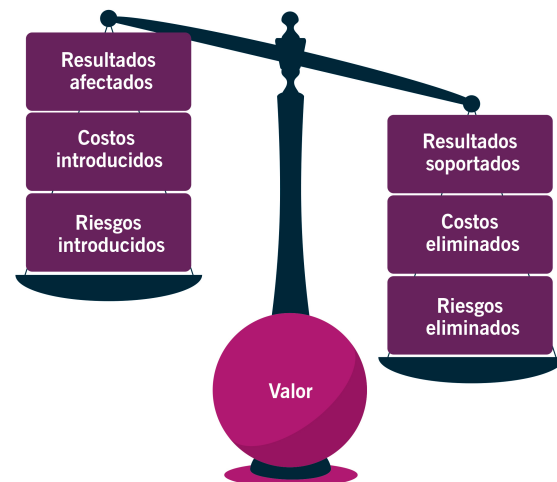
son realizados por el proveedor para abordar una necesidad del consumidor



¿Qué es un Servicio?

Un **servicio** medio para posibilitar la creación conjunta de valor al facilitar los resultados que desean lograr los clientes sin que estos asuman costos ni riesgos específicos.

- **Valor** es la utilidad, importancia y beneficios percibidos de algo
- Un **resultado** es un resultado que obtiene la parte interesada, habilitado por una o mas instancias de salidas obtenidas.
- **Salida** entregable tangible o intangible de una actividad.
- **Costo** cantidad de dinero que se gasta en una actividad o un recurso específicos.
- **Riesgo** posible evento que puede causar daños perdidas, o dificultar el logro de objetivo (incertidumbre de los resultados).



Utilidad/Garantía

Utilidad es la funcionalidad que ofrece un producto o servicio para satisfacer una necesidad particular

- Lo que el servicio hace (adecuado para el propósito)

Garantía es la garantía de que un producto o servicio cumplirá los requisitos acordados

- El desempeño del servicio (adecuado para el uso)

¿Sistema de valor del servicio?



El **Sistema de Valor del Servicio (SVS)** es un modelo que representa de que forma todos los componentes y actividades de una organización contribuyen a la creación de valor.



Cuatro Dimensiones

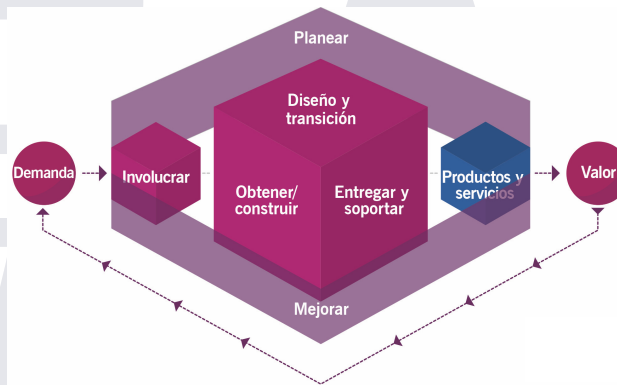
son las cuatro perspectivas que son críticas para proporcionar valor en forma de productos y servicios a clientes y otras partes interesadas de forma eficaz y eficiente.

¿La cadena de valor del servicio?

Cadena de Valor del Servicio (SVC) es el cubo más interno que contiene 6 actividades principales en el Sistema de valor del servicio.

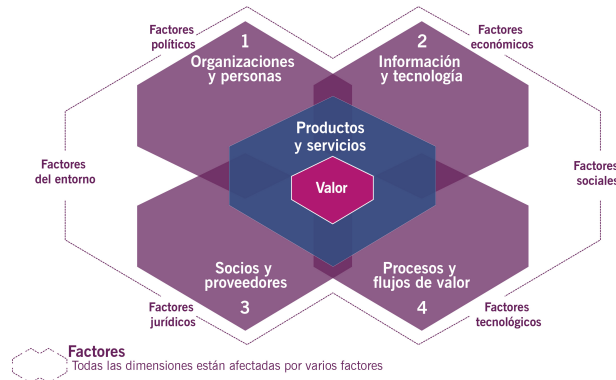
- **Planear** la gestión del conocimiento ayuda a la organización a tomar decisiones sólidas de portafolio y a definir su estrategia y otros planes, así como soportar la gestión financiera.
- **Mejorar** asegura la mejora continua de productos, servicios y prácticas en todas las actividades de la cadena de valor y las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.
- **Involucrar** proporciona una buena comprensión de las necesidades de las partes interesadas, transparencia, involucramiento continuo y buenas relaciones con todas las partes interesadas.
- **Diseño y transición** asegura que los productos y servicios satisfagan continuamente las expectativas de las partes interesadas en cuanto a calidad, costos y tiempo de comercialización.
- **Obtener y Construir** asegura que los componentes de servicio estén disponibles cuando y donde se necesiten y que cumplan con las especificaciones acordadas.
- **Entrega & Soporte** asegura que los servicios se presten y respalden de acuerdo con las especificaciones acordadas y las expectativas de las partes interesadas.

Cadena de Valor del Servicio



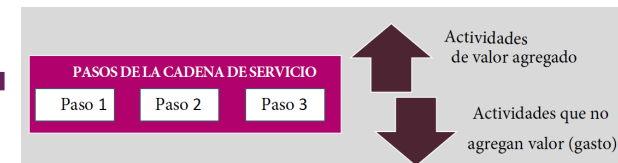
Las Cuatro Dimensiones...

- **Organizaciones y Personas** asegura que la forma en que se estructura y gestiona una organización, así como sus roles, responsabilidades y sistemas de autoridad y comunicación, están definidos adecuadamente y soportan su estrategia global y su modelo de operación.
- **Información y Tecnología** incluye la información y el conocimiento utilizados para entregar servicios, así como la información y las tecnologías usadas para gestionar todos los aspectos del sistema de valor del servicio.
- **Socios y Proveedores** engloba las relaciones que mantiene una organización con otras involucradas en el diseño, el desarrollo, el despliegue, la entrega, el soporte o la mejora continua de los servicios.
- **Procesos y Flujos de Valor** defines las actividades, los flujos de trabajo, los controles y los procedimientos necesarios para lograr los objetivos acordados



¿Que es un flujo de valor?

Flujo de valor serie de pasos que una organización lleva a cabo para crear y ofrecer productos y servicios a los consumidores.



Sitúa el foco en el Valor

Todo lo que hace la organización debe estar orientado al valor, de manera directa o indirecta, para las partes interesadas.

Comienza donde te Encuentres

No empiece desde cero y construya algo nuevo sin tener en cuenta lo que ya está disponible para aprovechar; El estado actual debe investigarse y observarse directamente para garantizar que se comprenda.

Progresas de Forma Iterativa Mediante la Retroalimentación

No intentes hacer todo a la vez. Organiza el trabajo en secciones más pequeñas y manejables que se puedan ejecutar y completar de manera oportuna. El enfoque en cada esfuerzo será más nítido y más fácil de mantener.

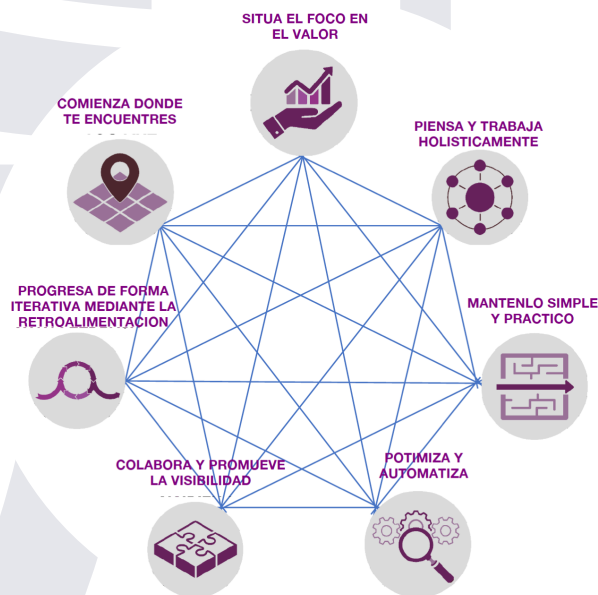
Colabora y Promueve la Visibilidad

Cuando las iniciativas involucran a las personas adecuadas en los roles correctos, los esfuerzos se benefician de una mejor participación, más relevancia y una mayor probabilidad de éxito a largo plazo.



Principios Guía

es una recomendación que guía a una organización en todas las circunstancias, independientemente de los cambios en sus objetivos, estrategias, tipo de trabajo o estructura de gestión



Piensa y Trabaja Holísticamente

Ningún servicio, práctica, proceso, departamento o proveedor está solo. Los resultados que la organización se entrega a sí misma, a sus clientes y a otras partes interesadas se verán afectados a menos que trabaje de manera integrada para manejar sus actividades como un todo, en lugar de como partes separadas. Todas las actividades de la organización deben centrarse en la entrega de valor.

Manténlo Simple Y Práctico

Si un proceso, servicio, acción o métrica no proporciona valor o produce un resultado útil, elimínalo. En un proceso o procedimiento, utilice el número mínimo de pasos necesarios para lograr los objetivos. Utilice siempre el pensamiento basado en resultados para producir soluciones prácticas que generen resultados.

Optimiza y Automatiza

Antes de que una actividad pueda automatizarse de forma eficaz, debe optimizarse en la medida de lo posible y razonable. Considera las cuatro dimensiones al diseñar, administrar u operar una organización y sus procesos. La intervención humana solo debe ocurrir cuando aporte valor al proceso.



¿Qué es una Práctica?



Una **práctica** es un conjunto de recursos organizados diseñados para realizar un trabajo o lograr un objetivo

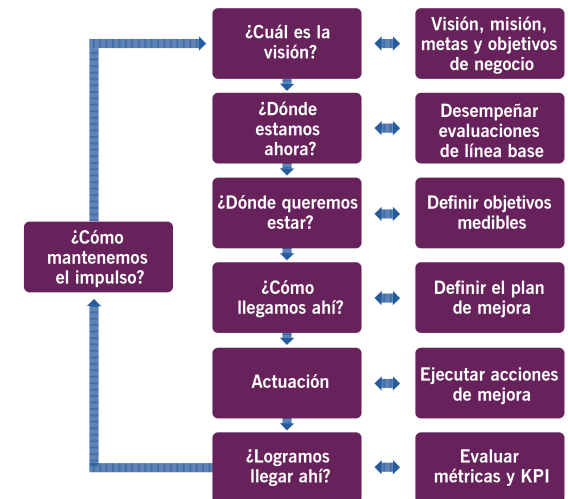
- **Habilitación del cambio** es la práctica que asegura que los riesgos se hayan evaluado de manera apropiada, autorizando la implementación de los cambios y gestionando el calendario de cambios.
 - Un **cambio** es una adición, modificación o eliminación de cualquier cosa que pueda tener un efecto directo o indirecto sobre los servicios.
- **Gestión del despliegue** práctica de mover hardware, software, documentación, procesos o cualquier otro componente nuevo o cambiado a entornos de producción.
- **Gestión de incidentes** consiste en minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo mas rápidamente posible.
- **Gestión de la seguridad de la información** consiste en proteger una organización mediante el conocimiento y la gestión de los riesgos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- **Gestión de activos de TI** consiste en planificar y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI
- **Monitoreo y gestión de eventos** consiste en observar de manera sistemática los servicios y los componentes de estos, así como en registrar e informar sobre determinados cambios de estado identificados como eventos.
 - Un **evento** es cualquier cambio de estado que sea significativo para la gestión de un servicio u otro elemento de configuración.
- **Gestión de Problemas** práctica que consiste en reducir la probabilidad y el impacto de incidentes mediante la identificación de sus causas reales y potenciales y la gestión de soluciones y temporales y errores conocidos.
 - Un **problema** es causa o causa potencial de uno o mas incidentes.
 - Un **incidente** interrupción de un servicio o reducción en calidad de un servicio no planificadas.
 - Una **solución temporal** es una solución que reduce o elimina el impacto de un incidente o problema mientras no esta disponible una resolución definitiva.
 - Un **error conocido** es un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto.

¿Qué es la mejora continua?

Mejora Continua consiste en alinear las prácticas y los servicios de una organización con las necesidades cambiantes del negocio a través de la identificación y mejora continuas de todos los elementos involucrados en la gestión eficaz de productos y servicios.

¿Qué es el modelo de mejora continua?

El **modelo de mejora continua** es una guía de alto nivel para apoyar iniciativas de mejora utilizando un marco cíclico de siete pasos.



Activos de TI

es cualquier componente con valor financiero que pueda contribuir a la entrega de un servicio o producto de TI



¿Qué es una practica?



Una **práctica** es un conjunto de recursos organizados diseñados para realizar un trabajo o lograr un objetivo.

- **Gestión de relaciones** es a practica que consiste en establecer y promover vínculos entre la organización y otras partes interesadas en niveles tácticos y estratégicos.
- **Gestión de liberaciones** es la práctica que consiste en hacer que funciones y servicios, tanto nuevos como modificados, estén disponibles para usarse.
- **Gestión de la configuración de servicios** es la práctica que consiste en asegurar que la información precisa y confiable sobre la configuración de servicios y los elementos de configuración detrás de estos estén disponibles en el momento y lugar que se requieran.
- **Gestión de niveles de servicio** consiste en definir con claridad los objetivos de desempeño comercial de los servicios de modo que se puedan usar para evaluar, monitorear y gestionar adecuadamente la entrega de un servicio con respecto a estos objetivos.
- **Gestión de solicitudes de servicio** es la práctica que consiste en soportar la calidad acordada de un servicio mediante el manejo sencillo y eficaz de las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario.
- **Gestión de proveedores** práctica que consiste en asegurar que los proveedores de una organización y sus niveles de desempeño se gestionan adecuadamente para dar soporte al suministro de productos y servicios de calidad sin interrupciones.

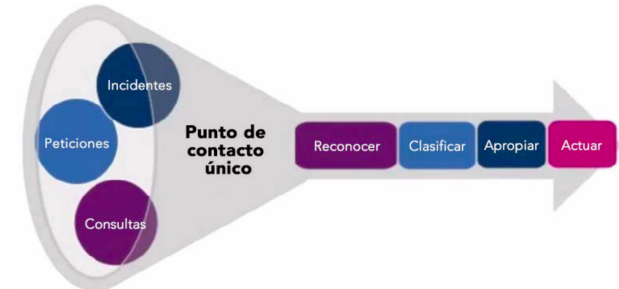
Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)

es una acuerdo documentado entre un proveedor de servicios y un cliente, en el que se especifican tanto los servicios requeridos como el nivel de servicio esperado.

¿Qué es la mesa de servicio (service desk)?

La **mesa de servicios** es la practica diseñada para capturar la demanda de incidentes y solicitudes de servicio.

- Punto de entrada y el punto de contacto unico entre el proveedor de servicios y todos sus usuarios.



¿Cómo programo mi examen?

- Vista <https://www.DionTraining.com>
- Selecciona tu exámen y el tipo de vale
- Usa el cupon **CRAMCARD** para ahorrar \$\$
- Paga y un número de vale llegará a tu email
- Sigue las instrucciones de programación en el correo electrónico para realizar el examen utilizando el servicio de supervisión web PeopleCert en línea 24/7

Acerca del Examen

El examen ITIL 4 Foundation contiene 40 preguntas de opción múltiple en 60 minutos.

- Si lo estas tomando en un idioma no nativo, tiene 75 minutos para completario
- Ebes obtener 26 de 40 para aprobar (65%)



Elemento de Configuracion (CI)

cualquier componente que se requiere gestionar para poder entregar un servicio de TI.