



pinkelephant.com

ITIL[®] 4 Foundation

GUÍA DE ESTUDIO

www.pinkelephant.com

ITIL[®] es una marca registrada de AXELOS Limited utilizada bajo la autorización de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.



Detalles de los Derechos de Autor



Todos los derechos reservados. No se asume responsabilidad por la patente en relación con el uso de la información incluida en el presente documento. A pesar de que se tomaron todas las precauciones al preparar esta publicación, el propietario de los derechos de autor no puede considerarse como el responsable por daños causados a través de la información aquí incluida.

© Pink Elephant, 2019 salvo que se indique lo contrario.

5575 North Service Road, Suite 200 Burlington, Ontario L7L 6M1 Canadá

Teléfono: 1-905-331-5060

Fax: 1-905-331-5070

Para este documento se obtuvo material de ITIL® Foundation, ITIL edición 4 (2019); el texto de dicha publicación que se cita en el presente documento aparece con tipografía en cursiva para su distinción.

Copyright © AXELOS Limited 2019. El material se reproduce bajo la autorización de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

El Swirl logo™ es una marca registrada de AXELOS Limited que se usa bajo la autorización de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

No se deberá de reproducir ninguna parte de este documento de ninguna manera sin la autorización escrita de PeopleCert y de AXELOS Limited. Los permisos se pueden solicitar en www.peoplecert.org y en licensing@axelos.com.

I4F v2.1 – Febrero 2020





Cómo Usar Este Documento



Este documento es su Guía de Estudio – ITIL 4 Foundation y le ayudará a prepararse para el examen ITIL 4 Foundation.

Su objetivo es brindarle un resumen claro de todo lo que el instructor mencionó en la presentación del curso y que vendrá en el examen ITIL 4 Foundation.

El examen es a libro cerrado. Se le darán 60 minutos para terminarlo. Incluye 40 preguntas de opción múltiple y para aprobarlo debe conseguir una calificación de 65% o mayor, o un mínimo de 26/40 respuestas correctas. Para conocer más detalles sobre el examen, como los tipos de pregunta y los objetivos de aprendizaje, consulte el plan de estudios.

Conforme avance notará que partes del material de la presentación no se incluyeron aquí. Esta Guía de Estudio no incluye preguntas, actividades, pruebas de conocimiento y otros materiales de la presentación que el instructor dio. Tampoco incluye contenido que no viene en el examen, al contrario, fue diseñado para reforzar el aprendizaje y agregarle valor a su experiencia en el curso. Encontrará para consulta muchos de esos puntos en su copia de la presentación del curso para el ITIL 4 Foundation o en el material de formación en línea.

Pink Elephant



Introducción:
ITIL 4 y Las
Necesidades del
Negocio



Módulo1:
Las Cuatro
Dimensiones de la
Gestión de Servicios



Módulo2:
Conceptos Clave de la
Gestión de Servicios



Módulo3:
La Cadena de Valor del
Servicio



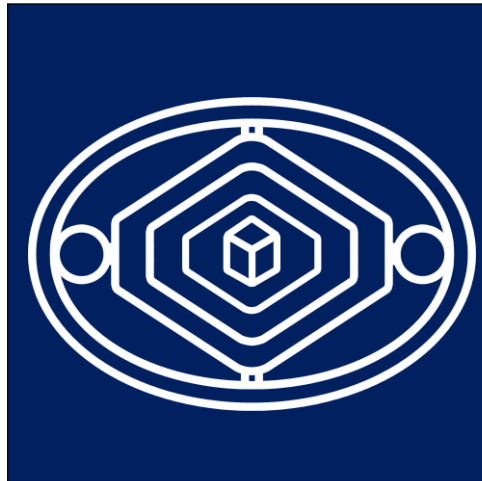
Módulo4:
Los Siete Principios
Guía de ITIL



Módulo5: Una
Introducción a las
Prácticas de ITIL



Conclusión y
Revisión



ITIL 4 Foundation

Módulo 3

La Cadena de Valor del Servicio

Objetivos de Aprendizaje

Al terminar este módulo podrá:

- Describir la naturaleza interconectada de la Cadena de Valor del Servicio y cómo ésta apoya a los flujos de valor
- Describir el propósito de cada actividad en la cadena de valor, incluyendo: Planear, Mejorar, Involucrar, Diseño y transición, Obtener o construir y Entregar y soportar



¿Qué Es la Cadena de Valor del Servicio ITIL?

El elemento central del SVS es la cadena de valor del servicio: Un modelo operativo que enfatiza las actividades clave necesarias para responder a la demanda y facilitar la realización de valor a través de la creación y gestión de productos y servicios.

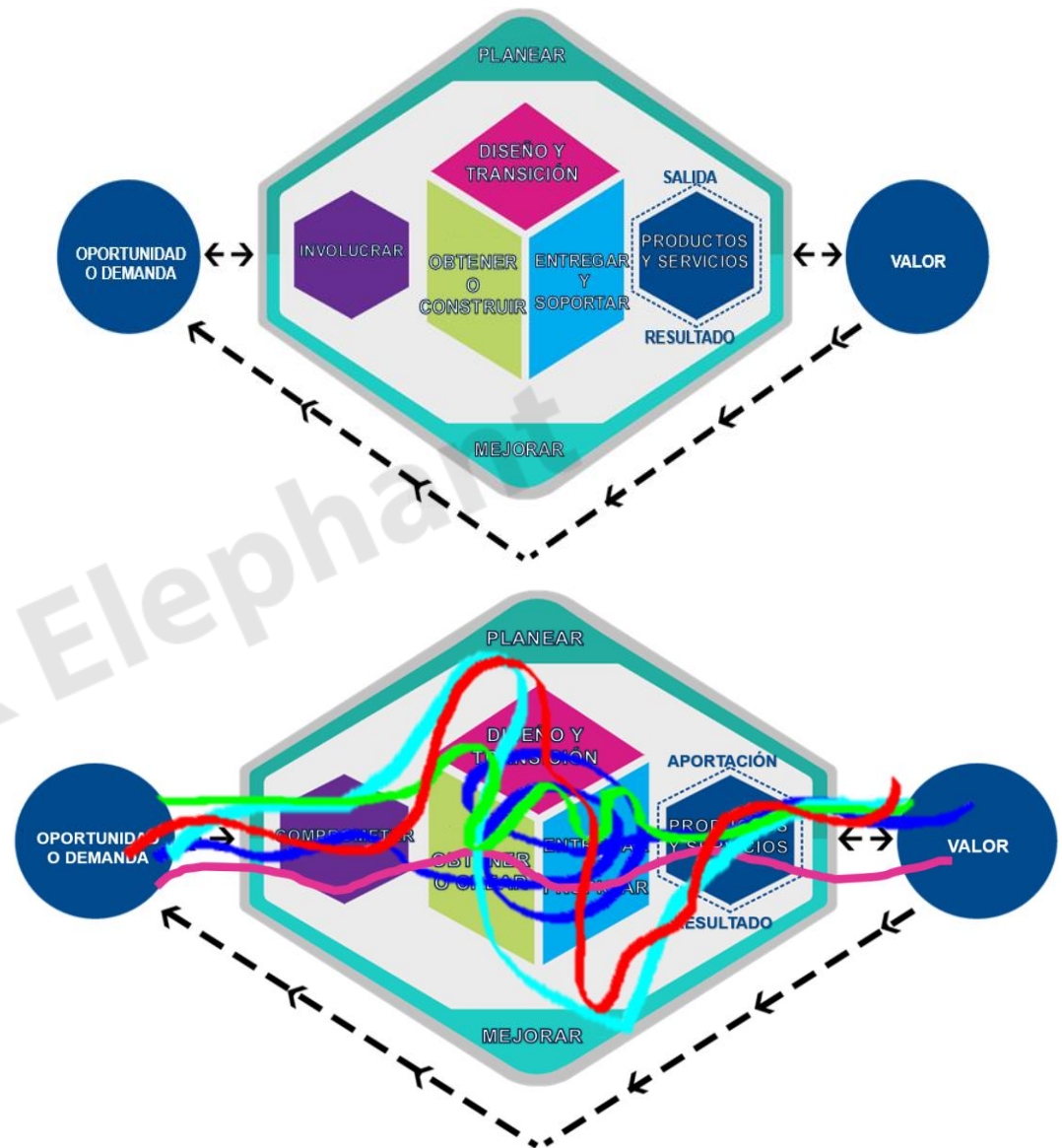
Las actividades de la cadena de valor representan los pasos que toma una organización al crear valor.

Cada actividad contribuye a la cadena de valor **al transformar entradas específicas en salidas.**

Dichas entradas pueden ser demanda que viene desde afuera de la cadena de valor o salidas de otras actividades. De esta manera las actividades se conectan e interactúan con otras. Cada actividad recibe y brinda detonantes hacia más acciones por realizar.

Para transformar entradas en salidas, las actividades de la cadena de valor usan distintas combinaciones de prácticas de ITIL. Cada actividad puede recurrir a recursos, procesos, habilidades y competencias internas o de terceras partes y de una o más prácticas.

Para realizar una tarea en específico o responder a una situación en particular, las organizaciones crean flujos de valor del servicio. Los flujos de valor del servicio son combinaciones específicas de actividades y prácticas; cada una se diseñó para un escenario en específico. Una vez que se diseñaron, los flujos de valor deben estar sujetos a mejora continua.



Basado en material de AXELOS. Reproducción bajo la licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.
(Figura 4.2 La Cadena de Valor del Servicio ITIL– ITIL® Foundation, edición ITIL 4, 2019)