



OpenWebinars certifica que
Carlos Enrique Leon Vela

Ha superado con éxito
**Curso ITIL® 4 Fundamentos Parte
2: Principios guía**

Duración del curso
4 horas

Fecha de expedición
18 Febrero 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Agudo', positioned over a large, light gray watermark of the OpenWebinars logo.

CEO de OpenWebinars
Manuel Agudo

Curso ITIL® 4 Fundamentos Parte 2: Principios guía

1. INTRODUCCIÓN

Presentación

2. PRINCIPIOS GUÍA DE ITIL

Definición de los Principios guía de ITIL

¿Cuáles son los principios guía de ITIL?

Vinculaciones entre principios

Vínculo de los Principios de ITIL 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