

PINK ELEPHANT

ITIL® in 4mation

FAQ

www.pinkelephant-latam.com



INDICE

1.- ¿Qué es ITIL?	3
2.- ¿Cómo se llama la nueva versión de ITIL?	3
3.- ¿Por qué cambió ITIL?	3
4.- ¿Por qué ITIL es tan relevante para los proveedores de servicios de Tecnologías de la Información?	3
5.- ¿En qué consiste ITIL 4?	3
6.- ¿Cuál es la diferencia entre ITIL v3 con ITIL 4?	4
7.- ¿Qué participación tiene Pink Elephant en ITIL 4?	4
8.- ¿Cuándo salió la versión de ITIL 4?	4
9.- ¿Cuántos libros habrá?	4
10.- ¿Qué relación tiene ITIL 4 con agilidad?	4
11.- ¿Qué relación tiene ITIL 4 con cambio cultural?	5
12.- ¿Hasta cuando será descontinuado ITIL 3?	5
13.- ¿Cuándo estará lista la certificación de ITIL 4 fundamentos?	5
14.- ¿Cuándo estará disponible ITIL 4 en otros idiomas?	5
15.- ¿Cómo serán llamados los nuevos niveles de certificación?	6
16.- ¿Cuándo estarán listas las certificaciones de los otros niveles?	6
17.- ¿Cuándo se tendrá el libro de fundamentos en español?	6
18.- ¿Cuándo se libera la certificación de fundamentos de ITIL 4 en español?	6
19.- ¿De cuántas horas será el curso de fundamentos?	6
20.- Si he tomado ITIL fundamentos v3, ¿cómo puedo transicionar a ITIL4?	7
21.- ¿Qué me conviene tomar ITIL v3 o ITIL 4 fundamentos?	7
22.- ¿Por qué no hay un modulo de Transición de ITIL 4 a nivel fundamentos?	7
23.- ¿Cuál es el equivalente del ITIL Expert en la nueva versión?	8
24.- Si ya cuento con certificaciones de ITIL v3, ¿Tengo que revalidar en la versión 4?	8
25.- Mis certificaciones de v3 ¿Siguen siendo válidas?	8
26.- ¿Existirá un curso bridge a la nueva versión?	8
27.- ¿Cuántas preguntas tendrá el examen de fundamentos y cuál será su duración?	8
28.- Si tengo 17 créditos de ITIL v3, ¿Puedo tomar la certificación de Managing Professional (MP)?	8
29.- ¿Cuándo estará disponible la certificación de Managing Professional (MP)?	9
30.- Si soy ITIL Expert v3, ¿Por dónde empiezo?	9
31.- ¿Ya no existen procesos en ITIL 4?	9
32.- ¿Cuántas prácticas constituyen esta nueva versión?	9
33.- ¿Cuáles son las definiciones más relevantes en ITIL 4?	9
34.- ¿Cómo se define Servicios de TI en la nueva versión?	9
35.- Si ya tengo implementados varios procesos de ITIL en v3 ¿Tengo que actualizarlos a ITIL 4?	10
36.- Si estoy apunto de implementar ITIL ¿Qué hago me baso en la versión 3 o en la 4?	10
37.- Quiero mejorar mis procesos de ITIL que están en v3, ¿Tengo que re-hacer toda mi implementación?	10
38.- ¿Qué relación existe entre ITIL 4 y Lean IT?	10

1.-¿Qué es ITIL?

Es un marco de referencia para la gestión y operación de los Servicios de Tecnología.

2.-¿Cómo se llama la nueva versión de ITIL?

La nueva versión de ITIL llevará el nombre de "ITIL 4".

3.-¿Por qué cambió ITIL?

Dado que TI está en el centro de todas las empresas en el mundo de hoy, la actualización de ITIL 4 permitirá adaptar y adoptar a las empresas lo necesario para hacer frente al entorno rápido y complejo en el que vivimos, impulsando nuevas formas de trabajo y prácticas emergentes para una amplia gama de profesionales que trabajan en la transformación digital.

4.-¿Por qué ITIL es tan relevante para los proveedores de servicios de Tecnologías de la Información?

El propósito de ITIL 4 es proporcionar una esquema ágil e integral para la gestión de los servicios de tecnología en el entorno de los cambios acelerados y disruptivos que se están experimentando en el ecosistema digital.

5.-¿En qué consiste ITIL 4?

De forma concreta busca tener un enfoque holístico o sistémico integrando la gestión de la demanda y la habilitación de los Servicios de TI mediante flujos de valor con alineación hacia la estrategia del negocio. Un punto relevante es que combina la Gestión de Servicios de TI con modelos ágiles, como Lean IT, Scrum y DevOps, además de contemplar elementos de factor humano como cambio cultural y desarrollo de talento.

6.-¿Cuál es la diferencia entre ITIL v3 con ITIL 4?

A diferencia de ITIL v3, ITIL 4 expande su alcance más allá de la Gestión de Servicios e integra modelos de trabajo ágiles y novedosos como Lean IT, Agile y DevOps, para responder a los desafíos que la Transformación Digital plantea. A diferencia del ciclo de vida de ITIL v3, ITIL 4 plantea un modelo holístico que integra prácticas ágiles en la Gestión de Servicios. Es importante considerar que ITIL v3 continua siendo la base de ITIL 4 en la Gestión de Servicios, siendo así, un marco de referencia base para ITIL® 4 con una evolución en la Gestión de Servicios de TI con prácticas ágiles novedosas que contribuyen en la Transformación Digital. Permite a los equipos de TI continuar desempeñando un papel crucial en una estrategia de negocios al proporcionar una base práctica y flexible.

7.-Qué participación tiene Pink Elephant en ITIL 4?

Pink Elephant participó en la definición de la nueva versión por conducto de Troy Dumolin.

8.-¿Cuándo salió la versión de ITIL 4?

Fundamentos será liberado en Febrero de 2019 y el resto de los cursos intermedios a lo largo del mismo año.

9.-¿Cuántos libros habrá?

Hasta el momento se ha indicado que 6 libros base, incluyendo el ITIL4 fundamentos.

10.-¿Qué relación tiene ITIL 4 con agilidad?

Es un aspecto significativo en la nueva versión, dado que en las versiones anteriores el tema central fue la Gestión de Servicios, ahora se busca simplificar, optimizar y ser más ágil en la gestión y operación, por lo que fueron integrados elementos de Lean IT, Scrum y DevOps.



11.-¿Qué relación tiene ITIL 4 con cambio cultural?

Es muy importante la relación porque en la nueva versión se formaliza la integración del cambio cultural y desarrollo de talento como un factor crítico para la correcta adopción del marco de referencia.

12.-¿Hasta cuándo será descontinuado ITIL 3?

La transición será un proceso gradual, que permitirá a los estudiantes continuar recolectando sus créditos de ITIL v3 Intermediate para permitir la transición a ITIL Managing Professional de ITIL4.

Por lo tanto, AXELOS no interrumpirá ITIL v3 antes de junio de 2020.

13.-¿Cuándo estará lista la certificación de ITIL 4 fundamentos?

14 de febrero de 2019.

14.-¿Cuándo estará disponible ITIL 4 en otros idiomas?

Segundo semestre de 2019 en Alemán, Francés, Japonés y Español.

15.-¿Cómo serán llamados los nuevos niveles de certificación?

Las dos series (o caminos) se componen de cinco módulos en total.

Para convertirse en un "ITIL Managing Professional" (ITIL MP), los estudiantes deben completar los siguientes módulos:

- ITIL 4 Foundation
- ITIL Specialist: Create, Deliver & Support
- ITIL Specialist: Drive Stakeholder Value
- ITIL Specialist: High Velocity IT
- ITIL Strategist: Direct, Plan & Improve*

Para convertirse en un "ITIL Strategy Leader" (ITIL SL) , los estudiantes deben completar los siguientes módulos:

- ITIL 4 Foundation
- ITIL Strategist: Direct, Plan & Improve*
- ITIL Leader: Digital & IT Strategy

* Modelo universal para las dos vías de ITIL4.

Para ser candidato y convertirse en un "ITIL Master" , los estudiantes deben tener las designaciones de "ITIL Managing Professional" (ITIL MP) y "ITIL Strategy Leader" (ITIL SL). En un futuro cercano se publicarán detalles sobre certificarse como "ITIL Master".

16.-¿Cuándo estarán listas las certificaciones de los otros niveles?

En el segundo semestre del 2019.

17.-¿Cuándo se tendrá el libro de fundamentos en español?

Se espera se publique en el segundo semestre del 2019.

18.-¿Cuándo se liberará la certificación de fundamentos de ITIL 4 en español?

Se espera se libere en el segundo semestre del 2019, en el primer trimestre de 2019 se publicará más información sobre guías y publicaciones en idiomas distintos al inglés.

19.-¿De cuántas horas será el curso de fundamentos?

16 horas.

20.-Si he tomado ITIL fundamentos v3, ¿cómo puedo transicionar a ITIL4?

Si un candidato ha tomado ITIL fundamentos v3, entonces el enfoque recomendado es tomar ITIL 4 fundamentos para poder hacer la transición al nuevo esquema.

Hay una gran cantidad de material nuevo en ITIL 4, por lo que se requiere un nuevo examen para evaluar el conocimiento del estudiante final sobre la nueva guía ITIL 4.

Alternativamente, los estudiantes también tienen la opción de obtener 17 créditos del esquema ITIL v3, lo que los haría elegibles para tomar el módulo de transición de "ITIL Managing Professional" para migrar al esquema ITIL 4. AXELOS no ha solicitado que se tenga la capacitación para ITIL4 fundamentos formal; sin embargo, se recomienda a los candidatos a participar en la capacitación ITIL 4 fundamentos para comprender completamente el nuevo material y prepararse para el examen de transición.

21.-¿Qué me conviene tomar ITL v3 o ITIL 4 fundamentos?

Si desea comenzar con un plan de capacitación en ITIL durante 2019, considerando alguno de los cursos del Módulo de Capacidades y Ciclo de Vida del Servicios, le recomendamos realizar ITIL 3 ya que sin este no podrá realizar ninguno de estos cursos y deberá esperar hasta que los cursos de ITIL4 se encuentren liberados.

Recuerde que la esencia de ITIL sigue estando en ITIL4 y que los cursos intermedios que haya tomado serán considerados en la nueva versión, ahora bien, le recomendamos la nueva versión si desea comenzar a introducirse en la Gestión de Servicios con un nuevo enfoque ágil integrado.

22.-¿Por qué no hay un módulo de Transición de ITIL 4 a nivel fundamentos?

Debido a la estructura de ITIL 4, no habrá un módulo de transición a nivel de Fundamentos. Hay una gran cantidad de material nuevo en Fundamentos ITIL 4, por lo que se requiere un examen para evaluar el conocimiento del estudiante sobre la nueva guía de Fundamentos ITIL 4.

23.-¿Cuál es el equivalente del ITIL Expert en la nueva versión?

Si candidato está certificado actualmente como ITIL v3 Expert, puede tomar el módulo de "ITIL Managing Professional Transition" tan pronto como se libere para lograr la designación de "ITIL Managing Professional".

Después de obtener la designación de "ITIL Managing Professional", si está interesado en buscar la designación de "ITIL Strategic Leader", sólo necesitará completar el módulo de "ITIL Leader & Strategy".

Una vez completados ambas vías, son elegibles para avanzar hacia "ITIL Master", para el cual se publicará detalles en una fecha posterior.

24.-Si ya cuento con certificaciones de ITIL v3, ¿Tengo que revalidar en la versión 4?

No, permanecen las certificaciones en v3.

25.-Mis certificaciones de v3 ¿Siguen siendo válidas?

Sí, se conservan y no tienen vigencia.

26.-¿Existirá un curso bridge a la nueva versión?

Sí, pero es a nivel de cursos intermedios. Si solamente se cuenta con fundamentos, se recomienda tomar fundamentos ITIL4 y continuar con su capacitación en V3 hasta lograr los 17 créditos con el fin de acceder al bridge que va a existir a nivel intermedio.

27.-¿Cuántas preguntas tendrá el examen de fundamentos y cuál será su duración?

Son 40 preguntas, y su duración es de una hora.

28.-Si tengo 17 créditos de ITIL v3, ¿Puedo tomar la certificación de Managing Professional (MP)?

Sí

29.-¿Cuándo estará disponible la certificación de Managing Professional (MP)?

Se espera que en el segundo semestre del 2019, aún sin fecha específica.

30.-Si soy ITIL Expert v3, ¿Por dónde empiezo?

Recomendamos asegures un claro entendimiento a través del ITIL4 Fundamentos. Además que como Expert, debes de familiarizarse nivel fundamentos de otros marcos como DevOps, Lean IT, Scrum o bien tomar el curso de "Integrated Service Management"

31.-¿Ya no existen procesos en ITIL 4?

En ITIL 4 se denominan "prácticas", ya que la palabra "procesos" como lo planteaba ITIL v3, se tomaba en forma mandatoria para seguir ciertos flujos y no como guía o sugerencia.

32.-¿Cuántas prácticas constituyen esta nueva versión?

General Management 14 prácticas.

Service Management 17 prácticas.

Technical Management 3 prácticas.

33.-¿Cuáles son las definiciones más relevantes en ITIL 4?

Oportunity /demand, Guiding principles, Governance, Service Value Chain, Practices, Continual Improvement, Value.

34.-¿Cómo se define Servicios de TI en la nueva versión?

Persiste el enfoque de servicios donde el cliente es el principal elemento pero se enriquece con un enfoque más integral.

35.-Si ya tengo implementados varios procesos de ITIL en v3 ¿Tengo que actualizarlos a ITIL 4?

Recomendamos trabajar a partir de la estrategia y necesidades del negocio para buscar la alineación hacia el planteamiento de la cadena de valor del servicio que propone ITIL 4, ya que los principales procesos de ITIL v3 para operar y gestionar TI se están conservando en la nueva versión.

36.-Si estoy apunto de implementar ITIL ¿Qué hago me baso en la versión 3 o en la 4?

La recomendación es utilizar como modelo holístico del sistema de valor planteado en ITIL 4 y aplicar la referencia establecida en los procesos de ITIL v3.

37.-Quiero mejorar mis procesos de ITIL que están en v3, ¿Tengo que re-hacer toda mi implementación?

No, dado el contexto de los desafíos de la Transformación Digital, la sugerencia sería buscar adoptar prácticas de agilidad para integrar esquemas de trabajo de alto desempeño.

38.-¿Qué relación existe entre ITIL 4 y Lean IT?

Gran parte del nuevo planteamiento de ITIL 4, proviene de una filosofía Lean, donde se busca optimizar, simplificar, reducir desperdicios y centrarse en el cliente, por lo que la aportación de Lean IT en la nueva versión es muy relevante.



MAKE IT CHANGE
Ayudando a la TI en la Transformación Digital

www.pinkelephant-latam.com
info.mx@pinkelephant.com

CAPACITACIÓN • EVALUACIONES • CONSULTORÍA • SIMULADORES • AUDITORÍA • OUTSOURCING