

ITIL[®] 4

Fundamentos



ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

ITIL®4 Fundamentos es la certificación de nivel básico que ofrece a los participantes un contexto general de los elementos, conceptos y terminología más importantes utilizados en ITIL®4. Proporcionará al candidato una comprensión del marco de gestión de servicios de ITIL® 4 y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías modernas y formas de trabajar ágiles.

ITIL®4 proporciona una base práctica y flexible para apoyar a las organizaciones en la ruta hacia la transformación digital y para ayudarles a enfrentar los nuevos desafíos de la gestión de servicios. Está diseñado para garantizar un sistema flexible, coordinado e integrado para el gobierno y la gestión efectivos de los servicios habilitados por TI.





INFORMACIÓN IMPORTANTE

ITIL®4 Fundamentos está dirigida a profesionales de TI, aquellos que necesitan un conocimiento básico de ITIL® o que desean avanzar a niveles más altos dentro del esquema de certificación ITIL®4:

- Personas que comiencen su carrera en la gestión de servicios de TI (ITSM).
- Gerentes y aspirantes a gerentes de ITSM.
- Personas que trabajan en otras partes de "TI" (digital, producto, desarrollo) con una interfaz sólida con la entrega de servicios.
- Representantes del negocio, ya que esta nueva versión promueve el trabajo, colaboración y transparencia de forma integral.
- Poseedores de certificaciones ITIL existentes que deseen actualizar sus conocimientos.

No existe un examen ni curso de nivelación entre ITIL®3 e ITIL®4 para obtener la certificación de ITIL®4 Fundamentos es necesario presentar el examen de certificación.

La certificación de ITIL 4 Fundamentos es un requisito previo para las certificaciones de nivel superior de ITIL®4.

OBJETIVO DEL CURSO:

El objetivo de ITIL® 4 Fundamentos es presentar e introducir a los participantes este novedoso marco de referencia de gestión de servicios de TI, proporcionarles una comprensión del lenguaje más empleado, los conceptos clave, así como mostrar cómo pueden mejorar su trabajo y el de su organización utilizando ITIL® 4 como guía.



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Comprender los conceptos clave de la gestión del servicio de TI.
- Comprender cómo los principios guía de ITIL® pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.
- Comprender las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.
- Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio de ITIL®.
- Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se conectan entre sí.
- Conocer el propósito y los términos clave de las 34 prácticas de ITIL®.

EL CURSO INCLUYE:

MODALIDAD PRESENCIAL

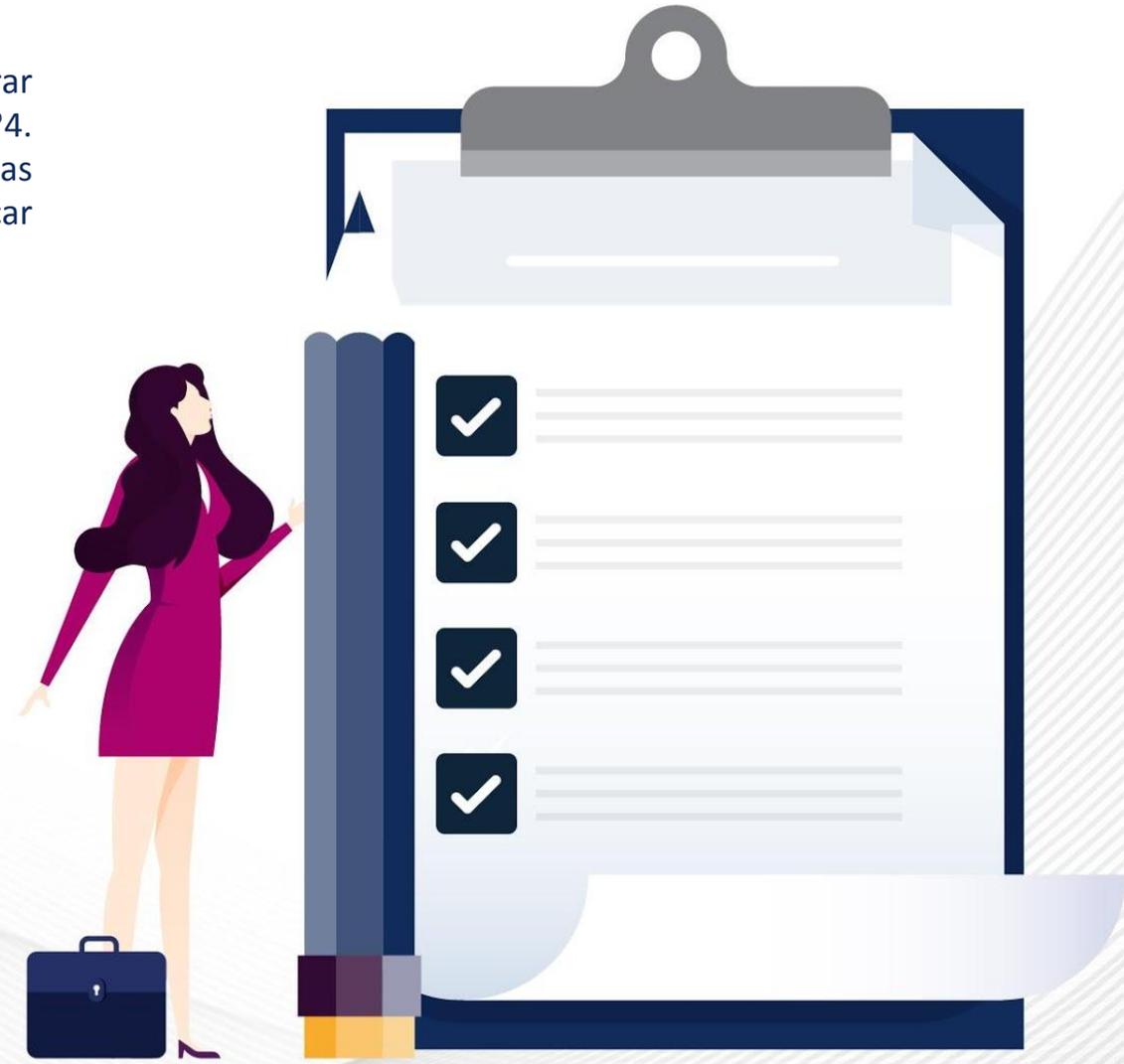
- Duración: 4 Días, 16 hrs.
(09:00-12:00 AM hrs ó de 1:00 - 5:00 PM)
- Examen de certificación en español.
- Instructor Certificado.
- Manual y material en español.
- Constancia de asistencia.
- Coffee break.
- Estacionamiento gratuito



CARACTERÍSTICAS DEL EXAMEN DE CERTIFICACIÓN:

El objetivo del examen de certificación es evaluar si el candidato puede demostrar suficiente capacidad de entendimiento del marco de gestión de servicios de ITIL®4. La certificación de ITIL®4 Fundamentos es un requisito previo para las certificaciones de nivel superior de ITIL®4, que evalúa la capacidad de aplicar conceptos de comprensión de las partes relevantes de ITIL®4 en contexto.

- Examen sin material de consulta (libro cerrado).
- 40 preguntas de opción múltiple:
 - Una respuesta correcta
 - Tres opciones “distractores” con conocimiento parcial o con juicio sesgado.
- Estilos de pregunta:
 - Estándar (Pregunta – Respuesta)
 - Completa la oración
 - Listar elementos
 - Estándar negativas
- 26 reactivos correctos (26% o superior) para acreditar el examen.



TEMARIO DEL CURSO:

1. Introducción

- o Gestión de servicios de TI moderno.
- o La estructura de ITIL® 4 y sus principales beneficios.

2. Conceptos clave de ITIL® 4 para la gestión de servicios.

- o Valor y co-creación de valor.
- o Organizaciones, proveedores de servicios, consumidores de servicios y otras partes interesadas.
- o Utilidad y garantía.

3. Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.

- o Organizaciones y personas.
- o Información y tecnología.
- o Socios y proveedores.
- o Flujos de valor para la gestión de servicios y procesos.

4. El sistema de valor del servicio de ITIL® (SVS).

- o Sistema de valor del servicio.
- o Oportunidad, demanda y valor.

5. Principios guía de ITIL®.

- o Se detallarán los 7 principios guía de ITIL®.



6. Prácticas de gestión de ITIL® (34 prácticas).

- **Prácticas generales de gestión** (14 prácticas) por ejemplo, Mejora continua, Gestión de relaciones, Gestión de proyectos y gestión del personal y de talento.
- **Prácticas de gestión de servicios** (17 prácticas) por ejemplo, Análisis de negocios y Service Desk.
- **Prácticas de gestión técnica** (3 prácticas), por ejemplo, Gestión de la implementación y gestión y desarrollo de software.

7. Preparación para el examen de certificación.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. The ITIL® Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

