

Fundamentos de ITIL[®] V4

AULA: 16 horas, 4 clases

EN LÍNEA: 180 días

Visión

La capacitación de ITIL[®] brinda un enfoque estructurado para desarrollar sus competencias en el lugar de trabajo actual y futuro. La guía adjunta también ayuda a las organizaciones a aprovechar las tecnologías nuevas y futuras, tener éxito en hacer sus transformaciones digitales y crear valor según sea necesario para ellos y sus clientes.

El enfoque holístico de ITIL[®]V4 eleva el perfil de la gestión de servicios en las organizaciones e industrias, estableciéndolo dentro de un contexto más estratégico. Su enfoque tiende a estar en la gestión integral de productos y servicios, desde la demanda al valor.

Este curso lo prepara para la certificación de Fundamentos de ITIL[®]V4. Esta la certificación es un requisito previo para los demás cursos y exámenes de certificación de ITIL[®]V4.

El examen de la Fundamentos de ITIL[®]V4 consiste en preguntas de opción múltiple de 60 minutos y libros cerrados. La calificación para aprobar es de 65% (se requieren 26 preguntas correctas para aprobar el examen de un total 40 preguntas).

Prerrequisitos

Este curso no tiene prerrequisitos.

Objetivos de aprendizaje del curso

- Proporcionar una comprensión básica del marco ITIL[®].
- Comprender cómo se puede utilizar ITIL[®] para mejorar la calidad de la gestión de servicios de TI.
- Permitir la comprensión y / o conciencia de las áreas clave del marco ITIL[®].
- Prepararse para tomar el examen de la Fundamentos de ITIL[®]V4.

Incluye

- **Pruebas de capítulo y pruebas de evaluación:** Estas pruebas evalúan el grado de comprensión del contenido del capítulo respectivo.
- **Documentos de muestra de AXELOS:** se practican exámenes demostrativos completos de AXELOS como parte del curso, se evalúa y analizan sus respuestas con las respuestas proporcionadas.
- **Examen para la certificación:** El curso va acompañado del examen para la certificación de Fundamentos de ITIL[®]V4.

Fundamentos de ITIL® V4

AULA: 16 horas, 4 clases

EN LÍNEA: 180 días

Contenido

Introducción a ITIL V4

Conceptos clave de la gestión de servicios

- Conceptos clave.
- Productos y servicios.
- Valor: resultados, costos y riesgos.

Cuatro dimensiones de la gestión del servicio

- Dimensiones de la gestión del servicio.
- Socios y proveedores.
- Flujos de valor para la gestión de servicios.

Sistema de valor de servicio ITIL

- El sistema de valor del servicio ITIL.
- Agilidad y resiliencia organizacionales.
- ITIL, Agile y DevOps.
- Evaluación del estado actual.
- Colaboración y visibilidad.
- Simplicidad y practicidad.
- Optimización y automatización.
- Cadena de valor del servicio.
- Actividades de la cadena de valor.
- Mejora continua.
- Mejora continua: principios rectores.

Prácticas de gestión de ITIL

- Prácticas de gestión general.
- Mejora continua
- Conocimiento administrativo.
- Gestión del cambio organizacional
- Gestión de la cartera.
- Gestión de proyectos y relación
- Administración.
- Gestión de riesgos y servicio financiero
- Administración.
- Gestión de estrategia y proveedor
- administración
- Fuerza laboral y gestión del talento.
- Gestión de disponibilidad y análisis empresarial.
- Gestión de capacidad y control de cambios.
- Gestión de incidentes y activos de administración de TI.
- Monitoreo y gestión de eventos, y manejo de problemas.
- Gestión de versiones y catálogo de servicios.
- Administración.
- Gestión de la configuración del servicio y servicio.
- Gestión de continuidad.
- Diseño de servicio.
- Mesa de servicio y acuerdo de nivel de servicio.
- Gestión de solicitudes de servicio y servicio.
- Validación y pruebas.
- Prácticas de gestión técnica.

Fundamentos de ITIL® V4

AULA: 16 horas, 4 clases

EN LÍNEA: 180 días

Materiales de estudio

- Todas las clases son grabadas presenciales en línea para estudio y repaso del estudiante.
- Todos los materiales son digitales, incluye los documentos oficiales del curso.
- El estudiante podrá descargar de los materiales digitales.
- El estudiante dispone de un enlace para prácticas de preguntas y de simulación del examen.
- Revisará coaching a las consultas que requiera revisar con el instructor.

Examen de certificación

- El estudiante solicitará la fecha y hora para la realización del examen de certificación con PeopleCert®.
- PMCG Solutions registra al estudiante para el examen, quien recibirá por email la reservación del espacio solicitado para la realización del examen.
- Los cambios del horario o del día del examen están sujetos a las políticas establecidas por PeopleCert®.

Instructor del curso

- Registrado oficialmente como instructor de PeopleCert®.
- Profesional con más de 10 años de experiencia profesional en el campo.
- Graduado universitario con maestría, con experiencia académica.
- Con más de 5 años de experiencia impartiendo el curso de Fundamentos de ITILV4.

Descuentos y formas de pago

- PMCG Solution facilita la participación en el curso y el examen con descuentos, lo cuales pueden variar del número de estudiantes y la forma de pago, para más información consultar al asesor de ventas <https://wa.me/50686564749>.
- En formas de pago es estudiante tiene a su disponibilidad el servicio de pago por transferencias bancarias, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, Paypal. En un solo pago, cuotas o mini cuotas.