

ITIL Foundation v4

Detalles del curso:

Duración: 20 horas

Modalidad: Videoconferencia

Examen: Oficial

Información e inscripción:

685 457 610 - 615 844 193

formacion@laberit.com

LÑBERIT

CENTRO DE
FORMACIÓN TIC.

Introducción

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).

Se trata de una guía creada con el objetivo de comprender cómo ofrecer valor con nuestros servicios y productos TI, así como gestionar todos los aspectos de nuestros servicios para que mejore la calidad.

El curso de Fundamentos de ITIL® 4 proporciona las habilidades y herramientas necesarias para que ofrezcas soluciones estratégicas en tu organización.

Además, abre las puertas hacia la certificación Fundamentos de ITIL® 4, prerrequisito para el resto de las certificaciones de ITIL®.

El curso de Fundamentos de ITIL® 4 supone una actualización para aquellos que se hayan certificado con anterioridad de ITIL® v3.

¿Para qué sirve o qué es la formación en ITIL?

Este curso tiene como objetivo proporcionar a los estudiantes una extensa introducción a los conceptos básicos de ITIL® 4.

Con el conocimiento de los conceptos y la terminología de ITIL® 4, las discusiones en grupo, las actividades basadas en estudios de casos y los ejemplos incluidos en el curso, obtendrá la certificación ITIL® 4 Foundation de la organización acreditada de entrenamiento.

¿A quién va dirigido?

Profesionales que buscan reconocimiento y certificación profesional para la gestión de la información, incluidos:

- Aquellos que requieren una comprensión básica del marco ITIL.
- Aquellos que desean comprender cómo se puede utilizar ITIL para mejorar la administración de servicios de TI
- Profesionales de TI u otros que trabajen dentro de una organización que ha adoptado ITIL.

Objetivos didácticos

- Un enfoque holístico para facilitar la creación conjunta de valor con los clientes y otras partes interesadas en forma de productos y servicios.
- Los principios rectores de ITIL 4
- Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.
- Conceptos clave de Lean, Agile, DevOps y por qué son importantes para brindar valor comercial
- Las prácticas de ITIL descritas en ITIL 4 mantendrán el valor y la importancia que brindan los procesos actuales de ITIL, mientras que al mismo tiempo se expanden para integrarse en diferentes áreas de administración de servicios y TI, desde la demanda hasta el valor.

Programa

1. Introducción y resumen de ITIL 4 basado en una pre-lectura.

- Introducción a la Gestión de Servicios de TI en el Mundo Moderno.
- Introducción a ITIL 4
- Estructura y beneficios de ITIL 4

2. Gestión del Servicio: Conceptos Clave

- Valor y Co-creación de valor
- Servicios, Productos y Recursos
- Relaciones del Servicio
- Resultados, Costos y Riesgos

3. Los Principios Rectores

- Los Siete Principios Rectores
- Aplicando los Principios Rectores

4. Las Cuatro Dimensiones de la Gestión del Servicio

- Organizaciones y Personas
- Información y Tecnología
- Socios y Suministradores
- Flujos de Valor y Procesos
- Factores externos y el Modelo Pestel

5. El Sistema de Valor de Servicio y la cadena de valor de servicio.

- Descripción general del Sistema de Valor de Servicio
- Resumen de la Cadena de Valor de Servicio

6. Mejora Continua

- Introducción a la Mejora Continua
- El Modelo de la Mejora Continua
- Relación entre la Mejora Continua y los Principios Rectores

7. Las prácticas de ITIL

- Propósito de las prácticas de ITIL
- La Práctica de la Mejora Continua
- La Práctica de Control de Cambio
- La Práctica de Gestión de Incidencias
- La Práctica de la Gestión de Problemas
- La Práctica de la Gestión de Peticiones de Servicio
- La Práctica del Centro de Servicio al Usuario
- La Práctica de la Gestión del Nivel de Servicio

Acreditado:

Microsoft **Imagine Academy**
Program Member

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO 

LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

CertiProf® | Partner

 **Pearson**
VUE
Authorised
Test Centre


A PEARSON VUE BUSINESS
AUTHORIZED TESTING CENTER