



IAPLIKADA

Curso de Certificación: **ITIL® 4 FUNDAMENTOS**



Adolfo Prieto 812, Int. 1. Col. Del valle.
Benito Juárez, Ciudad de México
CP. 03100

Propuesta de Capacitación



GRACIAS

POR CONSIDERARNOS.

Agradecemos tu confianza por tomarnos como la opción para brindarte los servicios de capacitación. Nuestro principal objetivo será transmitirte el conocimiento, herramientas y técnicas para que las utilices en el desarrollo de tus actividades diarias logrando con ello, un mejor desempeño y resultados positivos.



+1 52 55 7928 5945



+1 52 55 8451 3542



contacto@iaplikada.com



www.iaplikada.com

CONTENIDO

02	RESUMEN DEL DIPLOMADO
02	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE
03	AUDIENCIA
03	PRE-REQUISITOS
04	MATERIALES INCLUIDOS
05	TEMARIO
08	CONSIDERACIONES

RESUMEN DEL CURSO DE CERTIFICACIÓN

ITIL® 4 FUNDAMENTOS

Consta del curso y el examen de certificación oficial. El curso de formación es realizado de manera presencial, con una duración de 14 horas, en las cuales se abordan los conceptos de la práctica, así como su diferencia con la versión anterior y su integración con otras metodologías tales como: DevOps, Agile y Lean IT.

El desarrollo del curso considera la realización de ejercicios teórico prácticos y ejecución de exámenes de simulación, lo cual nos permite asegurar que el participante más allá de haber adquirido el conocimiento cuente los elementos y herramientas para brindar en el desarrollo de sus funciones, una gestión de servicios de TI que aporte valor a su organización.

INTRODUCCIÓN

- ITIL® es reconocida como una metodología que se basa en la calidad de servicio y el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos que cubren las actividades más importantes de las organizaciones en sus Sistemas de Información y Tecnologías de Información, en tal sentido, ITIL® proporciona un marco para gestionar todos los aspectos de la prestación de servicios de TI, desde el desarrollo y la implementación de nuevos servicios hasta la mejora y el reemplazo de los existentes. Ayuda a garantizar que TI ofrezca valor comercial y satisface las necesidades de sus clientes y usuarios. ITIL® también se asigna al estándar de gestión de servicios internacionales ISO / IEC 20000, y sus recomendaciones se pueden utilizar para ayudar a las organizaciones a garantizar que cumplan con el estándar.

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

- Brindar al participante el conocimiento de la metodología, conceptos y aplicación de estos en el ámbito y desarrollo, implementación y mejora de servicios de TI, así mismo, tiene como objetivo brindar la preparación para acreditar el examen de certificación asociado.

AUDIENCIA

... A QUIEN VA DIRIGIDO

El curso de certificación ITIL4 está dirigido a todos aquellos profesionales involucrados en la entrega de servicios de TI, entre los cuales podemos destacar:

- 👥 Personas que deseen adoptar las mejores prácticas en su organización basándose en ITIL.
- 👥 Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado las prácticas y procesos de ITIL.
- 👥 Personas con el objetivo de certificarse en ITIL.
- 👥 Auditores de Tecnología.
- 👥 Directores y gerentes de TI.
- 👥 Administradores del portafolio, PMO y líderes de procesos
- 👥 Arquitectos de solución y/o de sistemas
- 👥 Responsables de arquitectura empresarial
- 👥 Responsables de gobernabilidad empresarial
- 👥 Integrantes de equipos de proyectos
- 👥 Responsables de la gestión de servicios de TI.

PRE-REQUISITOS

Ninguno. Todos los interesados en una transformación digital y la gestión moderna de los servicios de TI son bienvenidos a asistir al curso de certificación, independientemente de su experiencia.

KIT DE

MATERIALES INCLUIDOS

- ✂ Curso en español.
- ✂ Manual de estudio para la certificación de ITIL® 4, en formato electrónico e impreso.
- ✂ Glosario de términos, en formato electrónico.
- ✂ Examen de simulación.
- ✂ Constancia de curso con valor curricular.
- ✂ Exámen de certificación oficial de ITIL® 4 Fundamentos.
- ✂ Gráfico de visión general de ITIL4.

CONDICIONES DEL EXAMEN DE CERTIFICACIÓN

- 📖 Consta de 40 preguntas de opción múltiple.
- 📖 Su ejecución es a libro cerrado.
- 📖 Su aprobación requiere de al menos del 65% de reactivos correctos.
- 📖 Duración del examen 60 minutos.

TEMARIO

DEL CURSO

MÓDULO 1.

INTRODUCCIÓN

- Impacto de los servicios de TI en el mundo moderno.
- Introducción a ITIL® 4
- Estructura y beneficios de ITIL® 4

MÓDULO 2.

DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

- Organizaciones y Personas
- Información y Tecnología
- Socios y Suministradores
- Flujos de Valor y Procesos

MÓDULO 3.

CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

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

MÓDULO 4.

CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

- Naturaleza de la cadena de valor del servicio y el soporte a los flujos de valor (value stream)
- Actividades de la cadena de valor (service value chain)
- Oferta de servicios (cliente, usuario y patrocinador).
 - Plan.
 - Mejorar
 - Comprometer.
 - Diseño y transición.
 - Obtener o construir.
 - Entrega y soporte.

MÓDULO 5.

PRINCIPIOS DE ITIL

- Uso y naturaleza de los principios guía.
- Centrase en el valor.
- Empieza donde estas.
- Progresa iterativamente con feedback.
- Colaborar y promover la visibilidad.
- Piensa y trabaja de forma holística.
- Mantenlo simple y práctico.
- Optimizar y automatizar.

MÓDULO 6.

PRÁCTICAS DE ITIL

- Mejora continua.
- Control de cambios.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de problemas.
- Service Desk.
- Gestión de niveles de servicio.
- Gestión de solicitudes de servicio.
- Definición de los términos de Cambio, Incidente, Problema, Error Conocido, Activo de TI, Evento y Elemento de Configuración (CI).
- Ejecución de examen tipo.

CONSIDERACIONES



DURACIÓN

7 horas diarias,
durante 2 sesiones.



MODALIDAD

Presencial



CUOTAS Y PAGOS

Todas las cuotas
deberán cubrirse 15 días
antes de la fecha de
inicio el evento.

Perfil de nuestros instructores.

IAPLIKADA cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional con grados mínimos de licenciatura o ingeniería además de contar con experiencia en el ramo de las TI, adicional a su formación académica cuentan con certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, COBIT, Gestión de Proyectos, Lean IT y estándares como ISO20000, ISO27000.



GRACIAS

Información de Contacto



Adolfo Prieto 812, Int. 1. Col. Del valle.
Benito Juarez, Ciudad de México
CP.03100
E-mail: contacto@iaplikada.com
www.iaplikada.com