







## ITIL® 4 Foundation

Duración: **24 Horas**

### INTRODUCCION:

En esta formación se proporcionará a los participantes una amplia comprensión sobre los fundamentos de ITIL® 4 y se mostrara cómo pueden mejorar su trabajo y el de su organización en general con la guía de ITIL® 4.

### OBJETIVOS:

-  Comprender los conceptos clave de la gestión de servicios de TI.
-  Comprender cómo los principios rectores de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.
-  Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor de servicio de ITIL, y las actividades de la cadena de valor del servicio, y cómo se interconectan.
-  Comprender las cuatro dimensiones de la gestión de servicios de TI.
-  Comprender los conceptos clave de la mejora continua.
-  Aprender las diversas prácticas de ITIL y cómo contribuyen a las actividades de la cadena de valor.

### DIRIGIDO A:

Directivos y Gestores de las áreas de TI y de negocio; Consultores, Proveedores de Servicio, Personal de Desarrollo y Soporte de Servicios y, en general, todos los interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI de alta calidad, así como personas interesadas en la obtención del Certificado ITIL® 4 Nivel Fundamentos.

El Certificado Nivel Fundamentos en Gestión de Servicios constituye un requisito previo para la obtención de los restantes certificados ITIL en gestión de servicios de TI. El examen consiste en una prueba de una hora de duración con preguntas tipo test, que habitualmente se celebra al final del curso.

### PREREQUISITOS:

Es recomendable que los asistentes dispongan de 1 año de experiencia laboral en el sector TI.

#### **EXAMEN DE CERTIFICACION:**

Nº de preguntas: 40 preguntas

Tipo de preguntas: Tipo test

Duración: 60 minutos

Aprobado: 26 puntos o más (65%)

Open book: No




Modalidad de examen: online (el formato papel es opcional)

Idiomas: Inglés/Español.





**La entidad certificadora autorizada (AXELOS) establece como requisito obligatorio realizar el examen asociado a esta formación.**

#### **CONTENIDO:**



##### **Introducción y resumen de ITIL® 4**

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






##### **Gestión del Servicio: Conceptos Clave**

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



##### **Los Principios Rectores**

-  Los Siete Principios Rectores
-  Aplicando los Principios Rectores

##### **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 Pestle

##### **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

## Mejora Continua

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

## Prácticas de ITIL

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