

Plan de Estudios

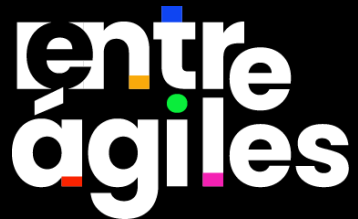


ITIL® 4

Fundamentos

entre
ágiles

PeopleCert



Estamos emocionados de darte la bienvenida a la comunidad de **Entre Ágiles**, esperando que disfrutes con nosotros de nuestra pasión: compartir conocimiento y grandes experiencias.

Queremos contarte que este proyecto es el resultado de la suma de esfuerzos y nuestra experiencia a lo largo de más de 10 años, en los que tu participación y apoyo fueron la clave para alcanzar grandes logros, y justamente por eso queremos que hagas parte de esta nueva era: ¡porque sabemos que tienes mucho que aportar y que entre todos haremos crecer esta comunidad!

"La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma"-John Dewey

Acerca del entrenamiento

Nuestro entrenamiento te permitirá comprender los conocimientos esenciales sobre el marco de gestión de servicios de TI de **ITIL® 4**, en el que veremos los conceptos clave, principios, dimensiones de gestión de servicio, **Sistema de Valor del Servicio** y prácticas para mejorar la eficiencia y efectividad de la entrega de servicios de **TI** en tu organización. Durante el entrenamiento te prepararemos para que puedas presentar y aprobar el examen de **ITIL® 4 Fundamentos**.

Modalidad

Online
(Clases en vivo)

Autoestudio

Examen de certificación

Entrenamiento ITIL® 4 Fundamentos

- Número de preguntas: 40
- Formato: Opción múltiple
- Duración: 60 minutos
- ¿Con cuánto apruebo?: 26/40
- Tipo: en Línea
- Libro abierto/notas: No
- Certificación: ITIL® 4 Foundation



Ente Certificador:

 PeopleCert

Temas del curso



- Introducción y conceptos clave
- Dimensiones de gestión de servicios
- Introducción al Sistema de Valor del Servicio
- Principios guía
- Cadena de Valor del Servicio
- Modelo de mejora continua
- Prácticas ITIL

Temas

detallados

1. Introducción y conceptos clave

- Introducción y consideraciones iniciales
- Esquema de certificación ITIL v4
- ¿Qué es ITIL?, historia y evolución
- ITIL v3 vs ITIL v4
- Conceptos clave sobre gestión de servicios

2. Empatizar

- Introducción y contexto de las 4 dimensiones de gestión de servicios
- Dimensión: organización y personas
- Dimensión: Información y tecnología
- Dimensión: Socios y proveedores
- Dimensión: Flujos de valor y procesos
- Factores externos de las 4 dimensiones

3. Introducción al Sistema de Valor del Servicio

- Introducción y contexto del Sistema de Valor del Servicio
- Entradas y salidas del Sistema de Valor del Servicio

Temas

detallados

4. Principios guías

- Introducción y contexto de los principios guía
- Principio: Enfoque en el valor
- Principio: Empieza donde estás
- Principio: Progreso iterativo con retroalimentación
- Principio: Colaborar y promover la visibilidad
- Principio: Pensar y trabajar holísticamente
- Principio: Mantenerlo simple y práctico
- Principio: Optimizar y automatizar
- Interacción de los principios guía

5. Cadena de Valor del Servicio

- Introducción y contexto de la Cadena de Valor del Servicio
- Actividad: Plan
- Actividad: Mejora
- Actividad: Compromiso
- Actividad: Diseño y transición
- Actividad: Obtener / construir
- Actividad: Entrega y soporte

6. Modelo de mejora continua

- Introducción y contexto del Modelo de mejora continua ITIL
- Los 7 pasos del Modelo de mejora continua

Temas detallados

7. Prácticas ITIL

- Introducción y contexto de las Prácticas ITIL
- Mejora continua
- Habilitación del cambio
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de solicitudes de servicio
- Mesa de servicio
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de relaciones
- Gestión de proveedores
- Gestión de seguridad de la información
- Gestión de activos TI
- Gestión de configuración de servicio
- Monitoreo y gestión de eventos
- Gestión de versiones (liberaciones)
- Gestión de despliegue (implementación)

Contáctanos



Colombia

Teléfono: (+601) 768 32 57 - (+57) 305 812 0792

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá



Estados Unidos

Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 Ne 45Th Oakland Park

Fort Lauderdale, FL 33334



España

Teléfono: (+34) 605366863

Dirección: Calle de Valle de Oro, 50,

28019 Madrid

www.entreagiles.com

