

# Curso ITIL V4 Fundamentos

**Duración:** 60 Horas

**Modalidad:** Online Teleformación

**Descripción:** Curso en Videoelearning de Certificación en Itil® 4 Fundamentos , orientado al examen Itil® fundamentos, Acreditado con manual oficial en castellano en plataforma.

Este curso explica los conceptos fundamentales en los que se basa ITIL® 4 . Prepara a los alumnos para que puedan abordar el examen de certificación de ITIL® Foundation en la NUEVA versión ITIL 4.

**ADICIONAL:** 1 derecho a examen -por internet o presencial en Madrid- para el alumno que acabe el curso superando la puntuación requerida -aprobado del examen real- -

El curso está abierto para nuevas incorporaciones de alumnos en cualquier momento, adaptándose su acceso de licencia, a la fecha en la que se inscribe.

- ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited
- The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited
- The ITIL Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited

**Objetivos:** Este curso videoeLearning Tutorizado de ITIL® 4 Fundamentos es el certificado más importante para los profesionales de TI y los empleados que deseen conocer más sobre Gestión de Servicios TI, ahora en su nueva Versión 4.

Las organizaciones que trabajan de acuerdo a ITIL® utilizan el programa completo y el examen de ITIL® para la capacitación del personal en función de sus roles. Sus habilidades ITIL® les permite cumplir y cooperar mejor.

El examen certificador oficial se puede realizar: de forma presencial en Madrid o por internet; dura 60 minutos y consta de 40 preguntas, debiendo superar el 65% de las respuestas correctas (26). Estará disponible en idiomas inglés y español.

**Público y requisitos:** Todos aquellos perfiles que participan en los procesos de soporte o provisión de Servicios de TI: Directores de TI, Responsables de Producción, Responsables de Centros de Servicio al Usuario y personal de los departamentos de soporte, entre otros.

## TEMARIO

- **Conceptos clave de la Gestión del Servicio**

Añadiendo Valor.

Valor y co-creación de valor.

Organizaciones que crean Valor.

Roles del Consumidor Servicios y Productos

La oferta de servicios, las Relaciones de Servicio, la Provisión o Prestación del Servicio y el Consumo del Servicio

El modelo de relación de servicio Valor: efectos, costes y riesgos.

- **ITILF02 Las 4 dimensiones de la Gestión del Servicio**

Organizaciones y Personas Información y Tecnología

Socios y Suministradores

Integración y Gestión del Servicio

Flujos de Valor y Procesos

Factores externos

ANEXO: Cloud Computing ITILF03

El ITIL SVS Sistema de Valor del Servicio

ITIL SVS Sistema de Valor del Servicio

Oportunidad, Demanda y Valor

Gobernanza

La Cadena de valor del Servicio

ANEXO: Agilidad organizativa y resiliencia organizativa ANEXO: ITIL y Agile

- **ITILF03 El ITIL SVS Sistema de Valor del Servicio**

Actividades de La Cadena de valor del Servicio

Los principios rectores de ITIL

Prácticas de gestión de ITIL

ANEXO: ITSM en el mundo moderno (agile ITSM)

ANEXO: IITSM en el mundo moderno (Gestión de servicios de alta velocidad)

- **ITILF04 Prácticas ITIL de Gestión General**

Gestión de la Arquitectura

Mejora Continua

El Modelo CSI, paso a paso

La Práctica de la Mejora Continua

- **ITILF04 Prácticas ITIL de Gestión General**

Gestión de la Seguridad de la Información

Gestión del Conocimiento

Medición y Reporte

Gestión de la Cartera de Servicios

Gestión del Cambio Organizativo ITILF04

Prácticas ITIL de Gestión General

Gestión de Proyectos

Gestión de Relaciones

Gestión de Riesgos

Gestión Financiera del Servicio

Gestión de la Estrategia  
Gestión de Suministradores  
Gestión de la Plantilla y el Talento

- **ITILF05 Prácticas ITIL de Gestión del Servicio**

Gestión de disponibilidad  
Análisis de negocio  
Gestión de la capacidad y del rendimiento  
Control de cambiosGestión de incidencias  
Gestión de los activos TI  
Monitorización y gestión de eventos  
Gestión de problemas  
Gestión de versiones liberadas o releases  
Gestión del catálogo de servicios  
Gestión de la configuración del servicio  
Gestión de la continuidad del servicio  
Diseño del servicioService Desk  
Gestión del nivel de servicio  
Gestión de solicitudes del servicio  
Validación del servicio y pruebas

- **ITILF06 Prácticas ITIL de Gestión Técnica**

Gestión del Despliegue  
Gestión de infraestructuras y plataformas  
Gestión y desarrollo del software  
ITILF7 Apéndice las prácticas del apéndice de Flujos de valor  
Exámenes de prácticas