

## ITIL® 4 Foundation (2-days) + examen

**Duración: 2 Días**    **Código del Curso: ILFN4-2**    **Método de Impartición: Curso Remoto (Virtual)**

### Temario:

El curso de 2 -días ITIL® 4 tiene como objetivo es que los alumnos comprendan los vínculos entre los diferentes elementos del Sistema de Valor del Servicio, las 4 Dimensiones de la Gestión del Servicio, las actividades de la Cadena de Valor del Servicio y las principales Prácticas ITIL. El curso hace foco en 15 Prácticas (como se las llamaba en ediciones anteriores de ITIL: los procesos).

Después de asistir a este curso de formación, el participante podrá realizar el examen ITIL® 4 Foundation y contribuir a una mayor profesionalización de su propia organización (TI).

Este curso es muy adecuado para cualquier persona que ya tenga experiencia con ITIL y quiera aprobar el examen por esta vía más corta. Para una formación más profunda y para participantes sin experiencia en ITIL, recomendamos el curso de 3 días ITIL® 4 Foundation.

*ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited, utilizada con el permiso de AXELOS Limited. Reservados todos los derechos.*

### Curso Remoto (Abierto)

Nuestra solución de formación remota o virtual, combina tecnologías de alta calidad y la experiencia de nuestros formadores, contenidos, ejercicios e interacción entre compañeros que estén atendiendo la formación, para garantizar una sesión formativa superior, independiente de la ubicación de los alumnos.

### Dirigido a:

Todo aquel que contribuya a la prestación y entrega de servicios de (TI), después de asistir a esta formación, no sólo comprenderá mejor la importancia de una prestación perfecta de servicios (TI), sino que también obtendrá herramientas para hacerlo posible.

El curso tiene como objetivo principal aquellas profesionales que quieren seguir desarrollándose en el mundo de la gestión de servicios.

### Objetivos:

- Durante los 3 días de curso , el participante estará "inmerso" en el "nuevo" mundo de la Gestión de Servicios y podrá hacer una contribución significativa a la prestación de servicios en su propia organización.
- El curso ayuda al participante a comprender lo siguiente:
- Comprender los conceptos clave de la gestión de servicios de TI.
- Comprender los principios rectores de ITIL® y como pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.
- Comprender las 4 dimensiones de la gestión de servicios de TI.
- Comprender las diversas prácticas de ITIL® y cómo contribuyen a las actividades de la cadena de valor.
- Comprender los conceptos clave de la mejora continua.
- Preparación para el examen ITIL® 4 foundation

### Prerequisitos:

There are no pre-requisites for this course

### Exámenes y certificación

EL curso incluye 1 derecho a examen

- El examen consta de 40 preguntas, cada una vale 1 punto. No hay calificaciones negativas
- Se necesitan 26 preguntas correctas (65 %) para aprobar el examen.
- 60 minutos
- Closed book
- Idiomas disponibles : Inglés, Holandés, alemán, francés, chino, italiano, japonés, polaco, portugués (Brasil), español, tailandés

## Siguientes cursos recomendados:

- ITIL4CDS, ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver, Support + exam
- ITIL4DITS, ITIL® 4 Leader: Digital and IT Strategy + exam
- ITIL4DPI, ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan, Improve + exam
- ITIL4DSV, ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value + exam
- ITIL4HVIT, ITIL® 4 Specialist: High Velocity IT + exam

## Contenido:

ITIL 4 es el marco de trabajo más aceptado a nivel internacional para la correcta administración de servicios de tecnologías de la información, maneja una guía estructurada y sencilla de entender para adoptar y adaptar las buenas prácticas de gestión de servicios de manera integral en cualquier tipo de organización.

Las Best Practice ITIL brinda a una organización (TI) oportunidades y posibilidades para alinear perfectamente los servicios de TI con las necesidades y posibilidades dentro de los procesos de negocio. ITIL dejó de ser aplicable únicamente a los servicios de TI. Otras formas de prestación de servicios también pueden hacer uso de estas mejores prácticas. En este curso se tratan los siguientes temas:

The basic concepts and principles of ITIL® 4

- Service and Value
- Service Relationships
- Stakeholders
- Service management

The 4 dimensions of Service management:

- Organisation and people
- Information and technology
- Value streams and processes
- Partners and suppliers

The 7 Guiding Principles:

- Focus on value
- Start where you are
- Make iterative progress with feedback
- Collaborate and make it visible
- Think and work holistically
- Keep it simple and practical
- Optimise and automate

Service Value Chain:

- Plan
- Improve
- Engage
- Design ; transition
- Obtain / Build
- Delivery ; Support

Practices:

Inputs, Outputs and the role in supporting Value Streams

ITIL® practices and how they support the service value chain:

- Continual improvement (including the continual improvement model)
- Change enablement
- Incident management
- Problem management
- Service request management
- Service desk
- Service level management

The purpose of the following ITIL® practices:

- Information security management
- Relationship management
- Supplier management
- Service configuration management
- IT asset management
- Deployment management
- Monitoring and event management
- Release management

## Información Adicional:

\*ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited, utilizada bajo permiso de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

## Más información:

Para más información o para reservar tu plaza llámanos al (34) 91 425 06 60

[info.cursos@globalknowledge.es](mailto:info.cursos@globalknowledge.es)

[www.globalknowledge.com/es-es/](http://www.globalknowledge.com/es-es/)

Global Knowledge Network Spain, C/ Retama 7, 6ª planta, 28045 Madrid