

IT Expert

CERTIFICACIÓN ITIL® v4 FOUNDATION

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

CERTIFICACIÓN ITIL

ITIL® v4 FOUNDATION

Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) es el conjunto de buenas prácticas más aceptado y utilizado en el mundo, extraído de organismos del sector público y privado que están a la vanguardia tecnológica a nivel internacional. ITIL® es aplicable a cualquier tipo de organización en todo el mundo debido a que los negocios han experimentado una creciente dependencia en los servicios informáticos de calidad. Este conjunto de guías fue desarrollado por la oficina de comercio del gobierno británico (Office of Government Commerce - OGC) durante los años ochenta. ITIL® propone una terminología estándar independiente de la industria y la tecnología, que define "qué hacer" y "qué no hacer" al interior de una organización que aplica la administración de servicios de las TI. ITIL® se centra en el usuario, no en la tecnología; por ello, introduce el concepto de Gestión del Servicio (Service Management), cuyo objetivo es garantizar que las TI estén en línea con las necesidades del negocio. La certificación ITIL® Foundation es una de las certificaciones con mayor valor en el campo de las Tecnologías de Información y la versión vigente actualmente es ITIL® V4.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El Taller se compone de 5 módulos y se desarrollará con la siguiente metodología: un Simulacro de Examen de Certificación ITIL inicial, que tiene como finalidad medir el nivel de conocimiento inicial del participante; una explicación teórica de los conceptos de ITIL® Foundation correspondiente al capítulo de estudio, otros conceptos relevantes para la certificación, discusión y resolución de casos y Examen de Certificación Oficial Acreditado por **PEOPLECERT y AXELOS**. El curso tiene una duración de 24 horas e incluye un Taller de Simulacros previo al Examen de Certificación ITIL que se tomará al finalizar el curso y se desarrollará según los estándares del Certificador.

OBJETIVOS

- Brindar, asegurar y reforzar los conocimientos de Gestión de Servicios que ya tiene sobre Gestión de Servicios de IT basado en ITIL Foundation.
- Preparar al participante para que adquiera práctica y habilidad en la resolución de las preguntas tipo del examen de certificación.
- Preparar al participante para que asimile el lenguaje sobre los cuales está construido el examen.

PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS



Introducción

- La gestión de servicios de TI en el mundo moderno
- Acerca de ITIL® v4
- La estructura y los beneficios del marco de referencia ITIL® v4

Conceptos Clave de Gestión de Servicios de TI (Valor & Creación de Valor)

- Organizaciones, proveedores de servicios, consumidores de servicios y otras partes interesadas
- Productos y servicios
- Relaciones de servicios
- Valor: resultados, costos y riesgos

Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología
- Socios y proveedores
- Flujos de valor y procesos
- Factores externos

El sistema de valor de servicio de ITIL

- Visión general del sistema de valor
- Oportunidad, demanda y valor
- Los principios guía de ITIL
- Gobernabilidad
- Cadena de valor del servicio
- La Mejora continua
- Prácticas

Prácticas de Gestión de Servicios de TI—Gestión General

- Prácticas de gestión general
- Prácticas de gestión del servicio
- Prácticas de gestión técnica

CONTACTO

Teléfono: 505-2632 / 927 889 620

Sitio web: www.itexpert.pe

POLÍTICA DE PROGRAMACIÓN Y CANCELACIÓN:

- Es posible reprogramar el curso hasta 1 semana antes del inicio clases, luego de ese plazo se podrá reprogramar o cancelar su inscripción con un coste de penalidad del 10% por la reprogramación y del 30% por la cancelación. La Penalidad aplica sobre el costo total del programa.
- La reprogramación y/o cancelación del examen de certificación se rige de acuerdo a la política de reprogramación y cancelación vigente de PeopleCert.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS:

- Para cualquier reclamo escríbenos al correo informes@itexpert.pe indicándonos su reclamo o desacuerdo y con gusto le daremos el trato correspondiente.

NUESTROS TALLERES



DEMANDA	SPRINT 1	SPRINT 2	SPRINT 3	VALOR	SPRINT 1	SPRINT 2	SPRINT 3
PERROS	16	16	16	PERROS	50	40	60
GATOS	16	16	16	GATOS	50	30	50
JIRAFAS	Ø	8	8	JIRAFAS	Ø	80	100
PECES	Ø		4	PECES	Ø		100

NUESTROS TALLERES



IT Expert

