

El propósito de la Certificación de **ITIL® v4** Fundamentos es presentarle de forma dinámica los conceptos modernos para la Gestión y capacidades de los Servicios de TI, proporcionarle una comprensión del lenguaje común y los conceptos clave, también identificará cómo su organización y su trabajo pueden mejorar con la guía **ITIL® v4**.

La calificación de **Fundamentos** es un requisito previo para los siguientes niveles de certificación

**Dirigido a:** Gerentes y directores de TI, Jefes de Proyectos, Responsables de Calidad, Gerentes de Desarrollo, Responsables de Sistemas, **Service Desk**, Atención a Usuarios y Clientes, Consultores del Área Tecnológica y de Negocios, así como Estudiantes y Académicos del área de TI.

**Requisitos:** Si bien este curso no tiene prerequisites obligatorios, es deseable que el participante tenga un cierto nivel de experiencia y esté familiarizado con el entorno de las Tecnologías de Información (TI).

**Al finalizar este curso usted conocerá:**

- Los principios fundamentales de **ITIL® v4** para gestionar servicios de calidad
- La guía práctica sobre cómo usar **ITIL® v4**
- Cómo se puede usar **ITIL®** junto con **DevOps**, **Agile** y **Lean IT** e importancia para brindar valor comercial
- Prácticas basadas en principales rectores de **ITIL® v4**

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

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Foundation

**Duración: 16 Hrs.**

**Incluye:**

- Instalaciones adecuadas
- Manual de **ITIL® Fundamentos v4**
- Manual de Ejercicios
- Instructores **ITIL® Expert / ITIL® Managing Professional (MP)**
- Exámenes muestra
- **Examen de Certificación**
- Certificado emitido por **AXELOS/PeopleCert®**

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



Informática Integrada Internetworking, SA de CV  
Tel. (52-55) 5639-6518 y 5639-5815  
informes@informaticaintegrada.com.mx

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Foundation

**Respecto al Examen:**

Son 40 preguntas, de opción múltiple. Mínimo acreditable: 26 aciertos. Disponible en línea y se tiene que tomar el curso correspondiente para poder presentarlo.

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



Informática Integrada Internetworking, SA de CV  
Tel. (52-55) 5639-6518 y 5639-5815  
informes@informaticaintegrada.com.mx

#### TEMARIO:

##### Introducción

- Antecedentes de **ITIL®** y un poco de su evolución
- Porque una nueva versión
- Esquema de certificación
- Descripción del examen de **ITIL® v4 Foundation**

##### Conceptos claves de la Gestión de Servicios de TI

- Qué es la Gestión de servicios, Servicios y conceptos relacionados
- La creación de valor y conceptos relacionados
- Qué y cuáles son las relaciones del servicio
- Otros marcos de referencia

##### Principios de ITIL® v4

- Describir la naturaleza de los Principios de **ITIL®** y como dan valor a la organización.

##### Comprender las 4 dimensiones del servicio

- Organización y personas
- Información y tecnología
- **Partners** y Proveedores
- Flujos de valor y Procesos

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Foundation

### ITIL® SVS, Sistema de valor del servicio

- Comprender el modelo y los componentes del **SVS**

### Definir las Actividades del SVS

- Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se interconectan.
- Describa las entradas, salidas y propósito de cada actividad de la cadena de valor

### Conozca el propósito y los términos clave de las 15 prácticas de ITIL®

- Describir que son las prácticas de gestión de ITIL® v4
- Como se clasifican

### Descripción a detalle de las prácticas:

- Mejora continua, incluyendo: - El modelo de mejora continua
- Control de Cambios
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de solicitud de servicio
- Mesa de Servicios
- Gestión del nivel de servicio

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Foundation

- Gestión de Seguridad de la información
- Gestión de Activos de TI
- Gestión de Configuraciones
- Gestión de Liberaciones
- Gestión de Despliegues
- Gestión de Proveedores
- Gestión de Relaciones
- Gestión de Monitoreo y Eventos

**Examen Demo y repaso**

**Evaluación de Curso y Examen de Certificación**

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



Informática Integrada Internetworking, SA de CV  
Tel. (52-55) 5639-6518 y 5639-5815  
informes@informaticaintegrada.com.mx