

## Fundamentos ITIL®

El curso de Fundamentos ITIL proporciona una visión general del ciclo de vida de la gestión de Servicios. Se aborda desde el momento que un servicio concibe hasta el proceso de mejora continua, incluyendo su diseño, creación, implementación y operación.

### Objetivo:

- Comprender el marco de trabajo de ITIL e identificar las mejoras obtenidas en la organización con la adopción de las mejores prácticas en administración de los servicios de TI
- Identificar los procesos involucrados en el ciclo de vida de los servicios
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL v3 Foundation Certificate in IT Service Management"

### Audiencia:

- Toda persona involucrada en la entrega de servicios de TI que desee adoptar las mejores prácticas en su organización basándose en los procesos de ITIL
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado los procesos de ITIL y que necesiten integrarse a los procesos actuales.
- Personas con el objetivo de obtener la certificación de ITIL Expert para brindar consultoría en la aplicación de ITIL en organizaciones.

### Temario:

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para examen de certificación avalado por APMG, compañía que evalúa el conocimiento de ITIL a nivel global.

1. Introducción a ITIL
2. Conceptos generales
3. Estrategia del Servicio:
  - a. Gestión del Portafolio del Servicio,
  - b. Gestión Financiera para servicios de TI
  - c. Gestión de la Demanda
  - d. Gestión de Relaciones de Negocio
4. Diseño del Servicio:
  - a. Coordinación del diseño
  - b. Gestión del Catálogo de Servicios
  - c. Gestión de Niveles de Servicio
  - d. Gestión de Proveedores
  - e. Gestión de la Capacidad
  - f. Gestión de la Disponibilidad
  - g. Gestión de Continuidad de TI
  - h. Gestión de Seguridad de la Información
5. Transición del Servicio:
  - a. Planificación de la transición y soporte
  - b. Gestión de Cambios

- c. Activos del Servicio y gestión de la Configuración
- d. Gestión de Liberación e implementación
- e. Gestión del Conocimiento
6. Operación del Servicio:
  - a. Gestión de Eventos
  - b. Gestión de Incidentes
  - c. Cumplimiento de Solicitudes
  - d. Gestión de Problemas
  - e. Gestión de Accesos
  - f. Funciones Operaciones de TI, Gestión Técnica, Gestión de Aplicaciones, y Service Desk.
7. Modelo de Mejora Continua:
  - a. 7 pasos para la Mejora

## Al contratar este curso, Usted recibe:

- 3 días de clases
- Un cuaderno de trabajo en español o inglés
- El examen para obtener la certificación oficial

## Examen de certificación:

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Fundamentos en la Gestión de Servicios de TI, esta certificación es un pre-requisito para la certificación de niveles Intermedio y Experto de ITIL. Un examen de 60 minutos, 40 preguntas de opción múltiple en español o en inglés como lo prefiera que está previsto el último día del curso y es administrado por un órgano independiente. Para ayudar a los participantes en el examen final, exámenes ejemplo son entregados durante el curso. Una calificación aprobatoria de 65% o superior para recibir el certificado.

## Prerrequisitos para el participante:

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la entrega y soporte de servicios de TI

*ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited*

## Manuales electrónicos

Nuestros manuales de curso se entregan en formato electrónico para que puedan ser vistos en varios dispositivos como laptop o Tablet, o puede imprimir el archivo si así lo desea. Se tiene como opción la entrega de un manual impreso a los participantes.

El optar por el manual en formato electrónico le permite obtenerlo días antes de la impartición del curso y ayudarnos a contribuir a la sustentabilidad del medio ambiente.