



Certificación ITIL® 4 Foundation

Calle de la Basílica, 19
28020 Madrid
(34) 915 53 61 62
www.cas-training.com





CAS Training

**WE
ARE
CAS**



Duración
24 horas



Modalidad
Aula Virtual



**Learning by
doing**



**Curso
Oficial**

Acerca de:

Consulta nuestro calendario Agenda tu examen de certificación

Encuentra tus cursos y certificaciones oficiales

SearchSearch

QITIL®

Certificación ITIL® 4 Foundation





Objetivos:

- Comprender cómo operan las organizaciones modernas.
- Comprender los flujos de valor y cómo aumentan la velocidad y la eficiencia.
- Comprender los principios culturales o de comportamiento y cómo guían el trabajo que beneficia a la organización en términos generales.
- Comprender cómo utilizar términos y conceptos de gestión de servicios de uso común.
- Prepararte para el **examen de certificación ITIL® 4 Foundation**.
- Obtener la **certificación ITIL® 4 Foundation**.

Requisitos:

No existen requisitos previos para acceder a este curso.

Material del curso:

Documentación oficial para el curso ITIL® 4 Foundation.

Perfil del docente:

- Formador certificado ITIL®.
- Más de 5 años de experiencia profesional.
- Más de 4 años de experiencia docente.
- Profesional activo en empresas del sector IT.

Metodología:

- “Learning by doing” se centra en un contexto real y concreto, buscando un aprendizaje en equipo para la resolución de problemas en el sector empresarial.
- Aulas con grupos reducidos para que el profesional adquiera la mejor atención por parte de nuestros instructores profesionales.
- El programa de estudios como partners oficiales es confeccionado por nuestro equipo de formación y revisado por las marcas de referencia en el sector.
- La impartición de las clases podrá ser realizada tanto en modalidad Presencial como Virtual.

Examen y Certificación:

Certificación ITIL® 4 Foundation

El examen de certificación está incluido en este curso. **IMPORTANTE:** Las certificaciones ITIL® deberán ser renovadas cada 3 años.



Contenidos:

Módulo 1: Introducción y resumen de ITIL® 4

- Introducción a ITIL® 4
- Estructura y beneficios de los componentes clave
- Sistema de Valor del Servicio (SVS)
- Esquema de certificaciones ITIL®

Módulo 2: Gestión del servicio. Conceptos clave

- Valor y co-creación de valor
- Servicios y productos
- Relaciones del servicio
- Valor: efectos, costes y riesgos

Módulo 3: Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología
- Socios y proveedores
- Integración y gestión del servicio
- Flujos de valor y procesos
- Factores externos

Módulo 4: El Sistema de Valor de Servicio (SVS)

- Descripción general del Sistema de Valor de Servicio
- Oportunidad, demanda y valor
- Gobernanza
- La cadena de valor del servicio
- Actividades de la cadena de valor del servicio: Los principios rectores y las prácticas de gestión de ITIL®

Módulo 5: Prácticas ITIL® de gestión general

- Gestión de la arquitectura
- Mejora continua
- El modelo CSA paso a paso
- La práctica de la mejora continua
- Gestión de la seguridad de la información
- Gestión del conocimiento
- Medición y reporte
- Gestión de la cartera de servicios
- Gestión del cambio organizativo
- Gestión de proyectos
- Gestión de relaciones
- Gestión de riesgos
- Gestión financiera del servicio
- Gestión de la estrategia
- Gestión de proveedores
- Gestión de la plantilla y el talento

Módulo 6: Prácticas ITIL® de gestión del servicio



- Gestión de disponibilidad
- Análisis de negocio
- Gestión de la capacidad y del rendimiento
- Control de cambios
- Gestión 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 servicio
- Service Desk
- Gestión del nivel del servicio
- Validación del servicio y pruebas

Módulo 7: Prácticas ITIL® de gestión técnica

- Gestión del despliegue
- Gestión de infraestructuras y plataformas
- Gestión y desarrollo del software



CAS TRAINING

UN ESPACIO PARA CRECER

cas-training.com

