

ITIL® 4 Foundation con certificación

Curso práctico de 3 días - 21h

Ref.: IFS - Precio 2024: 1 460€ sin IVA

En los últimos diez años, el marco ITIL® se ha convertido en una referencia para la gestión de servicios de TI. La nueva versión ITIL® V4, publicada en 2019, integra nuevas prácticas adaptadas de los métodos digitales, Agiles y DevOps.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Comprender la terminología y los conceptos de ITIL®

Conocer la cadena de valor de la gestión de servicios de TI

Comprender el valor añadido de ITIL®

Prepararse para el examen de certificación ITIL® V4 Foundation

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

La pedagogía es activa y participativa. Los conceptos de ITIL® se exponen, ilustrados con comentarios y enriquecidos por debates de grupo.

CERTIFICACIÓN

El examen de certificación se realiza en francés. El examen se realiza fuera de línea tras la sesión y en línea bajo la supervisión de PeopleCert.

PROGRAMA

última actualización: 01/2023

1) Introducción y conceptos clave

- Definiciones: servicio, utilidad, garantía, cliente, usuario, patrocinador y gestión de servicios.
- Conceptos relacionados con la creación de valor del servicio: coste, valor, resultado, entregable y riesgo.
- Conceptos de relación: oferta de servicios, gestión de relaciones, prestación de servicios y consumo de servicios.
- Gestión de servicios informáticos Agile y DevOps (no entra en el examen)
- ITIL® 4 y sus certificados. Transición a ITIL V3.
- Información sobre el examen de ITIL® V4 Foundation.
- Resultados del aprendizaje de ITIL® V4 Foundation.

Ejercicio : Validación del conocimiento de los conceptos clave.

2) Los siete principios rectores de la gestión de servicios de ITIL®

- Descripción de la naturaleza, el uso y la interacción de los siete principios.
- Centrarse en el valor.
- Partir de donde se está.
- Progresar de forma iterativa con feedback.
- Colaborar y ser transparente.

Ejercicio : Ser sencillo y práctico.

3) Las dimensiones ITIL® de la gestión de servicios

- Organización y personas.
- Información y tecnología.
- Socios y proveedores.
- Flujo de valor y proceso.

Ejercicio

PARTICIPANTES

Cualquier persona que participe en la prestación y gestión de servicios de TI.

REQUISITOS PREVIOS

Conocimientos básicos de gestión de sistemas de información.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

4) Los objetivos, las entradas y las salidas de cada una de las seis actividades de la cadena de valor.

- Planificar, mejorar, comprometerse, diseñar y realizar la transición. Adquirir/construir, entregar y mantener.
- La cadena de valor del servicio (CVS), elemento central del sistema de valor del servicio (SVS).

5) Prácticas ITIL®

- El concepto de práctica.
- Visión general de las prácticas de gestión: gestión general, gestión de servicios y gestión técnica.
- Recordatorio de las quince prácticas de gestión esperadas en el temario del examen.
- Prácticas de gestión general previstas. Gestión de la seguridad de la información, gestión de las relaciones y gestión de proveedores
- Práctica de gestión técnica prevista: gestión del despliegue.

6) Prácticas de gestión de servicios previstas

- Control de cambios.
- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas.

Examen : Centro de servicios.

FECHAS

Contacto