

Bridge ITIL® 2011 to ITIL® 4 Foundation, certificación

Curso práctico de 2 días - 14h

Ref.: ITU - Precio 2024: 1 150€ sin IVA

El marco de gestión de los servicios informáticos más reconocido se actualizó a principios de 2019. Este curso se centra en las diferencias entre ITIL®4 y las versiones anteriores de ITIL®. Además de presentar ITIL®4, también le prepara para obtener la certificación ITIL®4 Foundation.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Identificar los cambios entre ITIL V3/2011 e ITIL®4

Dominar los conceptos de ITIL®4

Comprender el Sistema de Valor del Servicio (SVS) y la Cadena de Valor del Servicio (SVC)

Conocer las principales prácticas de ITIL®4

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) Las 4 dimensiones de la gestión de servicios

- Organización y personas.
- Información y tecnología.

Flujo de valor y proceso.

2) Definiciones: servicio, utilidad, garantía, cliente, usuario, patrocinador y gestión de servicios.

- Conceptos relacionados con la creación de valor a través de los servicios: coste, valor, resultado, entregable y riesgo.
- Conceptos de relación: oferta de servicios, gestión de relaciones, prestación de servicios y consumo de servicios.

3) El marco ITIL

- Los principales cambios entre ITIL V3/2011 e ITIL®4.
- Introducción a los conceptos clave de ITIL®4.

4) Preparación y realización del examen de certificación

- Revisión del programa ITIL® 4 Foundation.
 - Simulacro de examen y corrección colectiva. Consejos para el examen.
- El examen consiste en de 40 preguntas de respuesta múltiple que deben completarse en una hora, sin ningún tipo de documentos. Se necesita un 65 % de respuestas correctas para obtener la certificación.*

5) Los principios rectores de ITIL®4

- ¿Qué es un principio rector?

PARTICIPANTES

Cualquier profesional de IT que cuente con la certificación en ITIL V3 o 2011 y que desee actualizar sus conocimientos e informarse de los cambios introducidos por ITIL®4.

REQUISITOS PREVIOS

Debe haber obtenido la certificación ITIL®2011 en los últimos 12 meses.

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.

- Presentación de los siete principios rectores.

6) Sistema de Valor del Servicio (SVS)

- ¿Qué es el Sistema de Valor del Servicio?
- Finalidad y estructura del sistema.
- El Sistema de Valor del Servicio y los silos organizativos.

La resiliencia de una organización.

7) La Cadena de Valor del Servicio (SVC)

- ¿Qué es la cadena de valor?
- Presentación de las seis actividades que constituyen la SVC.

Examen : La noción de cadena de valor, su finalidad y componentes y su naturaleza interconectada.

FECHAS

Contacto