

ITIL® 4 Foundation



Innovación
en Capacitación

www.bpgurus.com

Av. Patriotismo 229 Piso 7 y 8 San Pedro de los Pinos C.P. 03800
+52 (55) 5061•4946

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



ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS



DESCRIPCIÓN DEL CURSO

ITIL®4 Fundamentos es la certificación de nivel básico que ofrece a los participantes un contexto general de los elementos, conceptos y terminología más importantes utilizados en este marco de referencia. Proporcionará al candidato una comprensión del marco de gestión de servicios de ITIL® 4 y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías modernas y formas de trabajar ágiles.

ITIL®4 proporciona una base práctica y flexible para apoyar a las organizaciones en la ruta hacia la transformación digital y para ayudarles a enfrentar los nuevos desafíos de la gestión de servicios. Está diseñado para garantizar un sistema flexible, coordinado e integrado para el gobierno y la gestión efectiva de los servicios habilitados por TI.



INFORMACIÓN IMPORTANTE

ITIL®4 Fundamentos está dirigido a profesionales de TI, aquellos que necesitan un conocimiento básico de ITIL® o que desean avanzar a niveles más altos dentro del esquema de certificación ITIL®4:

- *Personas que comienzan su carrera en la gestión de servicios de TI (ITSM).*
- *Gerentes y aspirantes a gerentes de ITSM.*
- *Personas que trabajan en otras partes de "TI" (digital, producto, desarrollo) con una interfaz sólida con la entrega de servicios.*
- *Representantes del negocio, ya que esta nueva versión promueve el trabajo, colaboración y transparencia de forma integral.*
- *Poseedores de certificaciones ITIL® existentes que deseen actualizar sus conocimientos.*

No existe un examen ni curso de nivelación entre ITIL®3 e ITIL®4. Para obtener la certificación de ITIL®4 Fundamentos es necesario presentar el examen de certificación.

La certificación de ITIL®4 Fundamentos es un requisito previo para las certificaciones de nivel superior de ITIL®4.



OBJETIVO DEL CURSO

El objetivo de ITIL®4 Fundamentos es presentar e introducir a los participantes en este novedoso marco de referencia de gestión de servicios de TI, proporcionarles una comprensión del lenguaje más empleado, los conceptos clave, así como mostrar cómo pueden mejorar su trabajo y el de su organización utilizando ITIL®4 como guía.

- *Comprender los conceptos clave de la gestión del servicio de TI.*
- *Comprender cómo los principios guía de ITIL®4 pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.*
- *Comprender las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.*
- *Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio de ITIL®4.*
- *Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se conectan entre sí.*
- *Conocer el propósito y los términos clave de las 34 prácticas de ITIL®4.*



OPCIONES DE APRENDIZAJE

• VIRTUAL EN VIVO

Con esta opción de aprendizaje usted podrá adquirir el conocimiento desde la comodidad de su hogar u oficina por medio de nuestra plataforma virtual en donde podrá interactuar con nuestro consultor experto en tiempo real, asegurando un servicio ágil, eficiente, de calidad y flexible.



- *Curso dictado en español a través de plataforma digital, con duración de 3 días (21h) - 09 a 18h.*
- *Instructor certificado.*
- *Manual y material digital acreditado por PeopleCert® .*
- *Simuladores del examen de Certificación.*
- *Libro oficial ITIL®4 Fundamentos.*
- *Examen Oficial de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) en español o inglés.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia al curso.*

• ONLINE

Ofrecemos una opción de aprendizaje flexible, cómoda, y adecuada a sus tiempos, asegurando un servicio de calidad, de tal manera que usted podrá administrar sus tiempos de capacitación y estudio, desde la comodidad de su hogar u oficina.



- *Membresía de 1 mes de acceso 24/7.*
- *Manual y material digital acreditado por PeopleCert® .*
- *Simuladores del examen de Certificación.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia.*
- *Examen Oficial de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) en español o inglés.*
- *Libro oficial ITIL®4 Fundamentos.*
- *Curso grabado en español. dictado por el Dr. Mauricio Corona, uno de los 7 arquitectos seleccionado por AXELOS® para la creación de este nuevo marco de referencia.*
- *Foro de resolución de dudas.*
- *2 sesiones de asesoría con un experto (2h).*



OPCIONES DE APRENDIZAJE

• PRESENCIAL

A lo largo del año se ofrecen varios cursos de ITIL® 4 Fundamentos en esta modalidad por lo que, usted y demás personas de su empresa o de otras compañías, podrán consultar nuestro calendario de cursos e inscribirse en la fecha más conveniente para ustedes.

Una vez inscrito, el día del curso asistirá a un lugar confortable donde podrá interactuar e intercambiar sus puntos de vista con diferentes personas de diferentes organizaciones e industrias, todo esto coordinado por nuestros consultores expertos no solo en ITIL®4, sino también en otras prácticas de la industria.



- *Duración: 3 días, 21h (09 - 18h).*
- *Libro oficial ITIL®4 Fundamentos.*
- *Instructor certificado.*
- *Manual y material oficial impreso en español.*
- *Simuladores del examen de Certificación.*
- *Examen Oficial de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) en español o inglés.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia.*
- *Box lunch y coffee break.*

• MENTORING

Ofrecemos una opción de transferencia de conocimiento guiada con el fin de apoyar en el auto gestionamiento del aprendizaje, asegurando un servicio de calidad de tal manera que usted podrá administrar sus tiempos de capacitación y estudio, desde la comodidad de su hogar u oficina.



- *Curso en modalidad mentoring/autoestudio guiado, con duración de 2 semanas a través de plataforma digital.*
- *Incluye 4 sesiones de asesoría con un experto con duración de 2h.*
- *Apoyo de resolución de dudas vía correo electrónico.*
- *Programa, manual y material oficial digital en español.*
- *Simuladores del examen de Certificación.*
- *Examen Oficial de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) en español o inglés.*
- *Libro oficial ITIL®4 Fundamentos.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia al curso.*



OPCIONES DE APRENDIZAJE

• EN SITIO

Usted tiene la opción de recibir, en la comodidad de sus instalaciones y en los horarios que usted determine, a nuestro consultor experto en la materia, de tal forma que podrá optimizar los tiempos de su equipo de trabajo al no tener que salir de sus instalaciones y desplazarse a un lugar en específico, además de ofrecerle un descuento importante si elige esta opción de aprendizaje.



CARACTERÍSTICAS DEL EXAMEN

El objetivo del examen de certificación es evaluar si el candidato puede demostrar suficiente capacidad de entendimiento del marco de gestión de servicios de ITIL®4. La certificación de ITIL®4 Fundamentos es un requisito previo para las certificaciones de nivel superior de ITIL®4, que evalúa la capacidad de aplicar conceptos de comprensión de las partes relevantes de ITIL®4 en contexto.

- *Examen sin material de consulta (libro cerrado).*
- *40 preguntas de opción múltiple:*
 - ✓ *Una respuesta correcta*
 - ✓ *Tres opciones “distractores” con conocimiento parcial o con juicio sesgado.*
- *Estilos de pregunta:*
 - ✓ *Estándar (pregunta – respuesta)*
 - ✓ *Completa la oración*
 - ✓ *Listar elementos*
 - ✓ *Estándar negativas*
- *26 reactivos correctos (65% o superior) para acreditar el examen.*





TEMARIO DEL CURSO

Introducción

- Gestión de servicios de TI moderno.
- La estructura de ITIL® 4 y sus principales beneficios.

Conceptos clave de ITIL®4 para la gestión de servicios

- Valor y co-creación de valor.
- Organizaciones, proveedores de servicios, consumidores de servicios y otras partes interesadas.
- Utilidad y garantía.

Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio

- Organizaciones y personas.
- Información y tecnología.
- Socios y proveedores.
- Flujos de valor para la gestión de servicios y procesos.

El sistema de valor del servicio de ITIL® (ITIL® SVS)

- Sistema de valor del servicio.
- Oportunidad, demanda y valor.

Principios guía de ITIL®

- Se detallarán los 7 principios guía de ITIL®.

La cadena de valor del servicio de ITIL® (ITIL® SVC)

- Modelo operativo para la creación y gestión de servicios.
- Actividades de la cadena de valor (6 actividades).
 - Planear, Mejorar, Involucrar, Diseñar y Transicionar, Obtener o Construir, Entregar y Soportar.



TEMARIO DEL CURSO

Prácticas de gestión de ITIL® (34 prácticas)



- Prácticas generales de gestión (14 prácticas), por ejemplo, Mejora continua, Gestión de relaciones, Gestión de proyectos y Gestión del personal y de talento.
 - ✓ Prácticas de gestión de servicios (17 prácticas), por ejemplo, Análisis de negocios y Service Desk.
 - ✓ Prácticas de gestión técnica (3 prácticas), por ejemplo, Gestión de la implementación y Gestión y desarrollo de software.

Preparación para el examen de Certificación

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. The ITIL® Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

Contacto de Ventas

info@bpgurus.com

Contacto Administrativo

Gabriela Martínez
g.martinez@bpgurus.com