ITIL FOUNDATION V4

Dirigido a:

Este curso está dirigido a todos los niveles de profesionales de IT y aquellos involucrados en el diseño, construcción, entrega y gestión de proyectos y servicios digitales.

Objetivos:

El objetivo del curso ITIL®4 Foundation es el de presentar a los candidatos un nuevo enfoque para la gestio´n de servicios de TI basada en el Sistema de Valor del Servicio (SVS) proporcionando:

• Una introduccio´n a la Gestio´n de Servicios de TI actual
• Un entendimiento del lenguaje comu´n y los conceptos clave que dicha Gestio´n de Servicios utiliza.
• Una comprensio´n del Marco de Trabajo de Gestio´n de Servicios ITIL®4 y de co´mo ha evolucionado dicho Marco de Trabajo para adoptar las tecnologi´as y formas de trabajar modernas.
• Una preparacio´n a los candidatos para la realizacio´n con e´xito del examen de certificacio´n ITIL®4 Foundation.

Contenidos formativos:

• Conceptos clave de la Gestio´n de Servicios
• Servicio
• Utilidad
• Garanti´a
• Cliente
• Usuario
• Gestio´n de Servicios
• Patrocinador
• Coste
• Valor
• Organizacio´n
• Salida
• Resultado
• Riesgo
• Oferta de Servicio
• Gestio´n de Relaciones de Servicio

• Entrega del Servicio
• Consumo del Servicio
• Principios Rectores de ITIL® 4
• Enfocarse en el valor
• Comenzar donde esta´s
• Progresar iterativamente con feedback
• Colaborar y promover la visibilidad
• Pensar y trabajar holi´sticamente
• Mantenerlo sencillo y pra´ctico
• Optimizar y automatizar
• Las 4 dimensiones de la Gestio´n de Servicios
• Organizaciones y Personas
• Informacio´n y Tecnologi´a
• Proveedores y Partners
• Flujos de Valor y Procesos
• El Sistema de Valor del Servicio (SVS)
• Objetivo
• Componentes:
• Principios Rectores
• Gobierno
• Cadena de Valor
• Pra´cticas
• Mejora continua
• 5) La Cadena de Valor del Servicio
• Objetivo
• Actividades:
• Planificar
• Mejorar
• Participar
• Disen~o y Transicio´n
• Obtener/Construir
• Entregar y Mantener
• 6) Propo´sito y conceptos clave de las siguientes Pra´cticas de Gestio´n de ITIL® 4
• Propo´sito de:
• Gestio´n de seguridad de la Informacio´n
• Gestio´n de Relaciones
• Gestio´n de Proveedores
• Gestio´n de Activos de TI
• Monitorizacio´n y Gestio´n de Eventos
• Gestio´n de Versiones
• Gestio´n de Configuracio´n del Servicio
• Gestio´n de Despliegues
• Mejora Continua del Servicio

• Control de Cambios
• Gestio´n de incidencia
• Gestio´n de Problemas
• Gestio´n de Peticiones de Servicio
• Centrode Servicio al Usuario
• Gestio´n de Nivel de Servicio
• Conceptos clave:
• ActivodeTI
• Evento
• Elemento de Configuracio´n o Cambio
• Incidencia
• Problema
• Error conocido
• Detalle de las siguientes Pra´cticas de Gestio´n de ITIL® 4
• Mejora Continua del Servicio
• Control de Cambios
• Gestio´n de incidencias
• Gestio´n de Problemas
• Gestio´n de Peticiones de Servicio
• Centro de Servicio al Usuario
• Gestio´n de Nivel de Servicio

Duración: 16 Horas

Fecha Inicio: 18-12-2023

Fecha Fin: 21-12-2023

Horario: 15:00 a 19:00

Lugar Impartición: Presencial por videoconferencia

Precio: Consultar

Descuentos: Precio único

Tipo de Formación: Bonificable. Todos nuestros cursos son bonificables por la Fundación Tripartita.

Requisitos: Consultar

Calendario:

Diciembre 2023

L	M	M	J	V	S	D
27	28	29	30	01	02	03
04	05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

- Aula: **AULA 1**
  Fecha: **18/12/2023 15:00:00** - **19:00:00**
- Aula: **AULA 1**
  Fecha: **19/12/2023 15:00:00** - **19:00:00**
- Aula: **AULA 1**
  Fecha: **20/12/2023 15:00:00** - **19:00:00**
- Aula: **AULA 1**
  Fecha: **21/12/2023 15:00:00** - **19:00:00**

** Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

** Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*