

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 gestión de servicios de TI basada en el Sistema de Valor del Servicio (SVS) proporcionando:

- Una introducción a la Gestión de Servicios de TI actual
- Un entendimiento del lenguaje común y los conceptos clave que dicha Gestión de Servicios utiliza.
- Una comprensión del Marco de Trabajo de Gestión de Servicios ITIL®4 y de cómo ha evolucionado dicho Marco de Trabajo para adoptar las tecnologías y formas de trabajar modernas.
- Una preparación a los candidatos para la realización con éxito del examen de certificación ITIL®4 Foundation.

Contenidos formativos:

- Conceptos clave de la Gestión de Servicios
- Servicio
- Utilidad
- Garantía
- Cliente
- Usuario
- Gestión de Servicios
- Patrocinador
- Coste
- Valor
- Organización
- Salida
- Resultado
- Riesgo
- Oferta de Servicio
- Gestión de Relaciones de Servicio

- Entrega del Servicio
- Consumo del Servicio
- Principios Rectores de ITIL® 4
- Enfocarse en el valor
- Comenzar donde está's
- Progresar iterativamente con feedback
- Colaborar y promover la visibilidad
- Pensar y trabajar holísticamente
- Mantenerlo sencillo y práctico
- Optimizar y automatizar
- Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios
- Organizaciones y Personas
- Información y Tecnología
- Proveedores y Partners
- Flujos de Valor y Procesos
- El Sistema de Valor del Servicio (SVS)
- Objetivo
- Componentes:
- Principios Rectores
- Gobierno
- Cadena de Valor
- Prácticas
- Mejora continua
- 5) La Cadena de Valor del Servicio
- Objetivo
- Actividades:
- Planificar
- Mejorar
- Participar
- Diseño y Transición
- Obtener/Construir
- Entregar y Mantener
- 6) Propósito y conceptos clave de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4
- Propósito de:
- Gestión de seguridad de la Información
- Gestión de Relaciones
- Gestión de Proveedores
- Gestión de Activos de TI
- Monitorización y Gestión de Eventos
- Gestión de Versiones
- Gestión de Configuración del Servicio
- Gestión de Despliegues
- Mejora Continua del Servicio



- Control de Cambios
- Gestión de incidencia
- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión de Nivel de Servicio
- Conceptos clave:
- Activos de TI
- Evento
- Elemento de Configuración o Cambio
- Incidencia
- Problema
- Error conocido
- Detalle de las siguientes Prácticas de Gestión de ITIL® 4
- Mejora Continua del Servicio
- Control de Cambios
- Gestión de incidencias
- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión 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.*