

ITIL 4 FUNDAMENTOS

CURSO - CERTIFICACIÓN



ACERCA DE NOSOTROS

¿Quiénes Somos?

Empresa Mexicana con personal altamente probado en el mercado en diferentes ámbitos de TI, dedicados a dictar cursos y certificaciones apegados a los principales frameworks con reconocimiento internacional en la gestión de servicios, administración de proyectos convencionales y ágiles entre otros.

Misión

Brindamos servicios de alta calidad con el respaldo de un equipo altamente calificado, acompañándote en todo tu proceso de consultoría y certificación internacional para que tú y tu equipo se conviertan en expertos en distintas áreas empresariales.

Visión

Ser una consultora exitosa, creativa e innovadora que agregue valor real a la operación de sus clientes, ofreciendo soluciones personalizadas para crecer juntos, más allá de productos estándar.

NUESTRA EXPERIENCIA

¿Quiénes Somos?

Nuestra experiencia en sectores de gobierno, educativo e iniciativa privada hace que diseñemos estrategias para cada uno de nuestros clientes según sus necesidades en el ramo de la capacitación, consultoría o software ITSM, ITAM y de Monitoreo.

Descripción del Curso

Permite a los participantes conocer los principios y prácticas fundamentales de ITIL®. Aprenderán las mejores prácticas en la gestión de servicios de TI, incluyendo conceptos clave como el ciclo de vida del servicio y la mejora continua.

Audiencia objetivo

Dirigido a profesionales de TI, personal de soporte, gestores de servicios, recién egresados y cualquier persona interesada en comprender los fundamentos de la gestión de servicios de TI bajo el marco ITIL 4.

Objetivo del curso de certificación

Proporcionar a los participantes los conocimientos fundamentales del marco ITIL 4, permitiéndoles comprender la gestión de servicios de TI, sus conceptos clave y cómo contribuir a la creación de valor dentro de la organización.

Al finalizar el curso, el participante habrá comprendido:

- Entenderá los conceptos clave y principios del marco ITIL 4.
- Comprenderá cómo funciona el sistema de valor del servicio (SVS).
- Conocerá las dimensiones de la gestión de servicios y su impacto en la organización.
- Entenderá el modelo de mejora continua y su aplicación en los servicios de TI.
- Comprenderá las prácticas clave de ITIL 4 y su contribución a la gestión de servicios.
- Aprenderá cómo alinear los servicios de TI con las necesidades del negocio.
- Descubrirá cómo contribuir a la mejora de la calidad y eficiencia en la entrega de servicios.

Características del curso

Duración

El curso tendrá una duración de 18 horas. Los tiempos identificados para cada módulo son una estimación y pueden variar dependiendo de la preferencia del instructor.

Prerrequisitos

No se necesita contar con algún requisito para poder realizar este curso.

Características el examen de certificación

Los estudiantes del curso de Fundamentos recibirán un comprobante o voucher para el examen al finalizar el curso y pueden programar su examen con el instituto que realiza el examen.

La información detallada del examen incluye:

- Examen supervisado en línea
- 40 preguntas de opción múltiple
- Libro cerrado
- Una respuesta correcta para cada pregunta usando tres opciones (A, B o C)
- 60 minutos de duración
- Se pasa con el 65% o 26 respuestas correctas de las 40
- 2 oportunidades de examen

*El examen es supervisado directamente por PeopleCert bajo sus políticas, Bigg Practices no podrá gestionar cambios de agenda, flexibilidad en políticas y criterios establecidos por el ente certificador, entrega de resultados detallados diferentes a los proporcionados directamente por PeopleCert.

¿Qué incluye el curso?

- a) Curso impartido en vivo a distancia con aula virtual con duración de 18 horas.
- b) Instructor certificado y con experiencia.
- c) Manual digital de curso.
- d) Constancia digital de participación al curso.
- e) El material digital entregado es intransferible y no se puede imprimir.
- f) Certificado electrónico en caso de aprobarse el examen expedido por PeopleCert.
- g) Atención personalizada para el seguimiento del plan de capacitación.

3. Temario

Módulo	Descripción
1	Introducción y Conceptos Clave
2	Las 4 dimensiones de la Gestión de Servicios
3	El Sistema de Valor de Servicio (SVS)
4	Los Principios Guía de ITIL 4
5	La Cadena de Valor del Servicio
6	Las Prácticas de Gestión ITIL 4

¡Contáctanos!

Oficina México



Av. Insurgentes Sur 2453, Tizapán San
Ángel, Tizapán, Álvaro Obregón, 01090
Ciudad de México, CDMX



+52 (55) 8842 7759



contacto@biggpractices.com

Síguenos en redes sociales como

Bigg Practices

