

ONLINE LIVE



ITIL[®]4

FUNDAMENTOS

Incluye examen

ITIL[®] 4

FUNDAMENTOS

ONLINE LIVE

El curso de ITIL[®] 4 está basado en las mejores prácticas para la Gestión de servicios TI, incluye la preparación y el examen oficial para la certificación.



Estarás en la capacidad de comprender:

- Los conceptos claves de la gestión de servicios ITIL[®].
- Los principios rectores de ITIL[®] pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de ITIL[®].
- Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios ITIL[®].
- El propósito y los componentes del sistema de valor de servicio de ITIL[®], y las actividades de la cadena de valor del servicio, y cómo se interconectan.
- Los conceptos claves de la gestión de servicios ITIL[®].
- Las diversas prácticas de ITIL[®] y cómo contribuyen a las actividades de la cadena de valor.

BENEFICIOS:

Obtén 20 PDUS **01**

Interacción con los docentes en vivo **02**

Acceso a clases grabadas por 180 días **03**

Acceso a simulador de ITIL por 4 meses **04**

Programa tu examen hasta dentro de un año **05**

Carta de participación y certificado Oficial (previa aprobación del examen oficial) **06**



Malla Curricular

› Módulo 1:

Introducción al curso

- Resumen del curso
- Objetivos de aprendizaje del curso
- Estructura del curso
- Agenda del curso
- Introducción a la gestión de servicios de TI en el mundo moderno
- Introducción a ITIL® 4
- Caso de Estudio: Axle Car Hire
- Estudio de caso: La visión de los CIOs para el eje
- Detalles del examen

› Módulo 2:

Gestión de servicios conceptos clave

- Co-creación de valor y valor
- Valor: Servicio, Productos y Recursos
- Relaciones de servicio
- Valor: Resultados, Costos y Riesgos

› Módulo 3

Los Principios Rectores

- Los siete principios rectores
- Aplicando los Principios Rectores

› Módulo 4:

Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología
- Socios y Proveedores
- Procesos y flujos de valor
- Factores externos y modelo de mortero

› Módulo 5:

Sistema de valor de servicio

- Descripción general del sistema Service Value
- Resumen de la cadena de valor del servicio

› Módulo 6:

Mejora Continua

- Introducción a la mejora continua
- El modelo de mejora continua
- Relación entre la mejora continua y los principios rectores

› Módulo 7:

Resumen de las prácticas de ITIL®

- Propósito de las prácticas de ITIL®4
- La práctica de mejora continua
- La práctica de control de cambio
- La práctica de gestión de incidentes
- La práctica de la gestión de problemas
- La práctica de gestión de solicitudes de servicio
- La práctica de la mesa de servicio
- La práctica de gestión de nivel de servicio

REQUISITOS:

Puedes conectarte a las clases desde cualquier dispositivo como: Computadora de escritorio, laptop, Tablet o Smartphone conectado a internet. Para una mejor calidad en la comunicación te recomendamos que tenga una velocidad de conectividad a internet igual o mayor a 2 Mb.



BENEFICIOS DE CLASES ONLINE LIVE

Capacidad máxima de 20 alumnos



Online Live

Clases en tiempo real (conéctate desde el lugar que estés)



Clases grabadas

Podrás ver las clases grabadas por 180 días



Carta de participación



Discusiones

Con sus compañeros y el instructor en tiempo real



Plataformas Virtuales

Acceso a una plataforma alojada en la nube para realizar las actividades del curso.



Informes e inscripciones:

Av. Santa Cruz 870, Miraflores

www.newhorizons.edu.pe

info@newhorizons.edu.pe

+51 992 392 516