



## CURSO INTERNACIONAL

# ITIL 4 FUNDAMENTOS

 Clases en tiempo real  27 Académicas

**Curso Oficial**





## Acerca del Programa

ITIL™ 4 se basa en el núcleo establecido de las mejores prácticas en la guía de ITIL™. ITIL™ 4 proporciona un enfoque práctico y flexible para pasar al nuevo mundo de la transformación digital y adoptar un modelo operativo de extremo a extremo para la entrega y operación de productos y servicios. Asimismo, proporciona una imagen integral de extremo a extremo que integra marcos como Lean IT, Agile y DevOps.

### → Objetivos:

- 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®.
- 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.

### → Certificación:



Certificado de participación con validez internacional, a nombre de New Horizons Corporation



Certificación Internacional a nombre de Axelos - People Cert\*

\*Previa aprobación del examen

### → Beneficios

- Obtén 20 PDUS.
- Acceso a simulador de ITIL por 4 meses.
- Incluye el examen hasta dentro de un año.
- Guía oficial ITIL 4 Fundamentos digital en español
- Acceso para ingresar al curso por un año.

\*Sujeto a la programación del año

- Hasta 1 año para programar el examen



## 01. Introducción

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

## 02. Gestión de servicios conceptos clave

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

## 03. Los Principios Rectores

- Los siete principios rectores
- Aplicando los Principios Rectores

## 04. 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

## 05. Sistema de valor de servicio

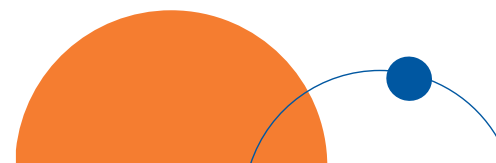
- Descripción general del sistema Service Value
- Resumen de la cadena de valor del servicio

## 06. Mejora Continua

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

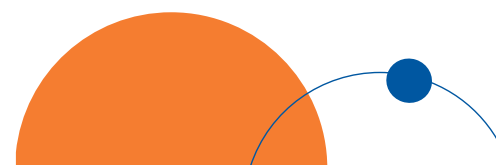
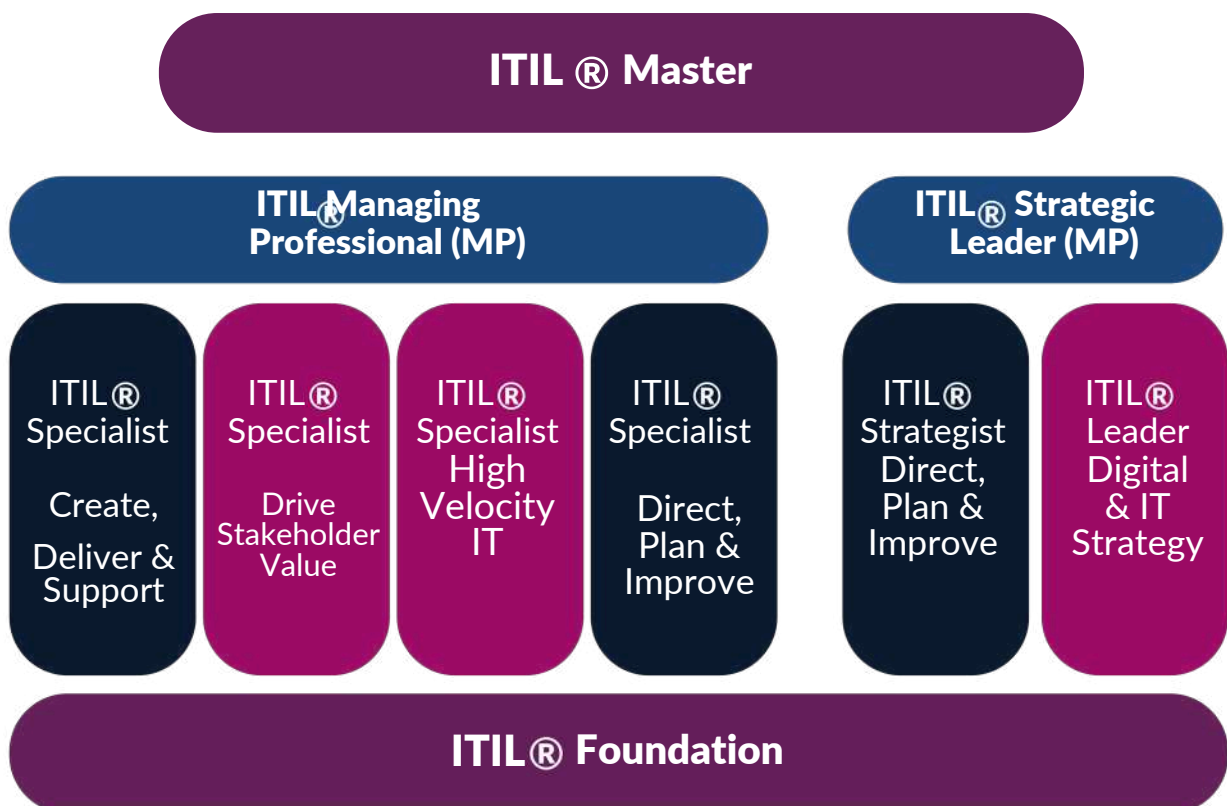
## 07. Resumen de las prácticas de ITIL®

- 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





En New Horizons, nos enorgullece ser Partner Oficial de Axelos - PeopleCert. Nuestra alianza con Axelos - PeopleCert, líder global en certificaciones en gestión de servicios y mejores prácticas empresariales, refuerza nuestro compromiso de ofrecer programas de capacitación de alta calidad. A través de nuestras certificaciones en ITIL 4 Fundamentos y Specialist, brindamos a los profesionales las herramientas necesarias para potenciar su desarrollo y avanzar en su carrera.

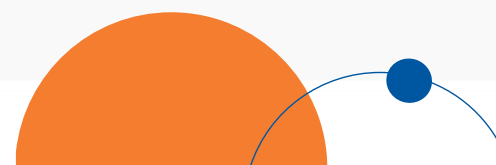




## Especificación del Examen

El examen de ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS) está diseñado para evaluar si el candidato puede demostrar una comprensión y aplicación suficientes de ITIL 4 en la creación, entrega y apoyo de servicios, tal como se describe en el plan de estudios a continuación, para obtener la calificación de ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS). La calificación de ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS) es uno de los requisitos previos para la designación de ITIL® 4 Managing Professional, que evalúa el conocimiento práctico y técnico del candidato sobre cómo gestionar servicios, equipos y flujos de trabajo modernos y exitosos habilitados por TI.

Duración del Examen	90 Minutos	Los candidatos que realicen el examen en un idioma que no sea su lengua materna o de trabajo pueden recibir un 25% de tiempo adicional, es decir, 113 minutos en total. se permite su uso en el examen.
Número de puntos	40 Puntos	Existen 40 preguntas, cada una vale 1 punto. No hay penalización por respuestas incorrectas.
Nota de Aprobación Provisional	28 Puntos	Necesitas responder correctamente 28 preguntas para aprobar el examen.
Oportunidades	1	Puede adquirir retoma del examen.



# BENEFICIOS DE CLASES ONLINE EN VIVO



## Online Live

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



## Acceso a las clases grabadas

Podrás ver las clases grabadas hasta por 90 días



## Certificado Internacional

A nombre de New Horizons Corporation



## Capacidad

Máximo 20 alumno



## Discusiones

Con sus compañeros y el instructor en tiempo real



Informes e inscripciones:



[www.newhorizons.edu.pe](http://www.newhorizons.edu.pe)  
940 068 987  
[Info@newhorizons.edu.pe](mailto:Info@newhorizons.edu.pe)

New Horizons Perú  
RUC: 20306532201  
Av. Santa Cruz 870, Miraflores