



ZONAMERICA

ITIL 4 FUNDAMENTOS

TABLE OF CONTENTS

03 OBJETIVO

04 NUESTRO PARTNER

05 METODOLOGÍA

06 MATERIAL INCLUIDO

07 CERTIFICACIÓN

08 CONTENIDO

10 INFORMACION

11 CONTACTO

OBJETIVO



ITIL 4 es la evolución del conjunto de mejores prácticas de la gestión de servicios y que proporciona un enfoque práctico y flexible para moverse al nuevo mundo de la Transformación Digital y que adopta un modelo operativo de punta a punta para la entrega y operación de productos y servicios.

Proporciona una visión holística que integra marcos como Lean IT, Agile y DevOps

Todos aquellos que participan de las Tecnologías de la Información y quieren comenzar con la gestión de servicios o que están familiarizados con versiones anteriores de ITIL u otros marcos y se encuentran interesados en conocer el enfoque ITIL 4.

Especialmente indicado para los siguientes roles: Personal de soporte de TI, Consultores, Ejecutivos y Gestores de negocio, Propietarios de procesos, Desarrolladores de TI, Proveedores de Servicios e Integradores de Sistemas entre otros.

Sin requisitos previos

NUUESTRO PARTNER

ATS Buenas Prácticas es una empresa líder en consultoría y formación especializada en buenas prácticas de gestión de Tecnologías de la Información (TI) y gestión de proyectos. Con una trayectoria de más de 10 años en el sector, la empresa ha logrado destacarse en el ámbito internacional por su compromiso con la excelencia y su enfoque en la implementación de las mejores prácticas globales.

Desde su inicio en 2015, ATS ha sido reconocida como uno de los cinco primeros centros de consultoría oficial de ITIL a nivel mundial, gracias a su colaboración con Axelos Global Best Practice. Como parte del Programa de Socios Consultores de Axelos, ATS se ha dedicado a ofrecer servicios de consultoría de alto valor, contribuyendo a la eficacia de las organizaciones a través del conocimiento compartido y la aplicación de las mejores prácticas.

En 2016, ATS evolucionó para convertirse en "ATS Buenas Prácticas", concentrando su enfoque en la representación oficial de Axelos Global Best Practice. Posteriormente, en 2018, la empresa amplió su oferta al convertirse en un centro oficial para la venta y consultoría en GlobalSuite, un software GRC de clase mundial.

En constante crecimiento y adaptación a las necesidades del mercado, en 2021 ATS amplió su catálogo de servicios para incluir la evaluación de la capacidad y madurez de gestión ITSM con herramientas oficiales de Axelos Global Best Practice. En la actualidad, ATS Buenas Prácticas es un Axelos Consulting Partner de nivel ELITE, lo que refleja su compromiso y experiencia en la implementación de las mejores prácticas a nivel mundial.

Como socios consultores de Axelos, ATS es la única organización autorizada para realizar evaluaciones de diagnóstico y certificación de los modelos de madurez de Axelos, consolidando así su posición como referente en el ámbito de la consultoría en buenas prácticas de gestión.

METODOLOGÍA



El curso se realiza en vivo mediante plataforma de e-learning.

La cotización incluye Instancia virtual previa al inicio, con el cliente y facilitadores para recibir brief de los colaboradores con el fin de adecuar contenidos a su contexto laboral y alienados a los objetivos de la empresa contratante.

Permite a los candidatos analizar la gestión de servicios de TI a través de un modelo operativo de extremo a extremo para la creación, entrega y mejora continua de productos y servicios habilitados por la tecnología.



MATERIAL QUE INCLUYE EL CURSO



Manual del curso, digital.



2 ejemplos de exámenes
internacionales

Prácticas de ejemplo
documentadas

Examen para la certificación
internacional

CERTIFICACIÓN

Certificación internacional

- Existe una única entidad en el mundo que certifica en ITIL, la compañía PEOPLECERT.
- Al finalizar el formativo cada estudiante puede solicitarnos el examen internacional el cual se toma desde su computador con un vigilante a través de la cámara en día y hora a coordinar.

Formativo con examen internacional

- Se dicta un solo curso oficial de ITIL4 Foundation con hasta 20 participantes en horarios y días a convenir entre las partes (curso cerrado).
- Incluye manual y derecho a tomar el examen internacional (cada estudiante toma el examen en línea de forma individual y coordinado por el propio estudiante en día y horario).
- No se puede vender en forma separada el curso del examen, por lo cual es un precio cerrado.
- La modalidad es virtual desde nuestra plataforma o si el cliente lo considera adecuado en su propia plataforma.
- Ningún Partner o consulting Partner (como es nuestro Caso) está autorizado a brindar el curso por separado del Examen. Desde febrero de 2022, el Foundation se desarrolla en un Pack: Curso más Certificación exclusivamente.

Notas:

Certificación internacional

- El curso oficial incluye el voucher para que el candidato programe el mismo día y hora de su examen directamente con el proveedor internacional de certificaciones (disponible en inglés y español)
- El curso no tiene prerequisites en formación ITSM ni versiones previas de ITIL.



CONTENIDO

- Módulo 1
 - Orígenes y evolución de ITIL.
 - Situación Actual de la demanda y provisión de servicios basados en tecnología.
 - Actividad de descubrimiento.
 - Conceptos clave relacionados a gestión de servicios.
 - Conceptos clave relacionados a la creación de valor.
 - Conceptos clave en las relaciones de la gestión.
- Módulo 2
 - PRINCIPIOS GUIA
 - Los 7 Principios Guía: Naturaleza, uso y relaciones
- Módulo 3
 - LAS DIMENSIONES DE LA GESTION DE SERVICIOS
 - Organización y Personas.
 - Información y Tecnología.
 - Asociados y Suministradores.
 - Value Streams y Procesos.
- Módulo 4
 - SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO (SVS)
 - Descripción: Componentes y propósito.
- Módulo 5
 - CADENA DE VALOR DEL SERVICIO (SVC)
 - Descripción, propósito, entradas y salidas de cada actividad.
 - Planear.
 - Mejorar.
 - Adquirir.
 - Diseño & Transición.
 - Obtener/Construir.
 - Entregar & Soportar.
 - Relación entre SVC y Service Value Streams.

CONTENIDO

- Módulo 6
 - Modelo y relaciones con los Principios Guía

- Módulo 7
 - Gestión de Desempeño.
 - Gestión de Seguridad de la Información.
 - Gestión de Proveedores.
 - Gestión de Disponibilidad.
 - Gestión de Continuidad del Servicio.
 - Gestión de Activos de TI.
 - Gestión de Configuración del Servicio.
 - Gestión de Liberación.
 - Gestión de Implementación.
 - Gestión de Cambios Mesa de Servicios.
 - Gestión de Incidentes.
 - Gestión de Problemas.
 - Gestión de Requerimientos Monitoreo y Gestión de Eventos.
 - Mejora Continua

INFORMACIÓN

FECHA	CONSULTAR
HORARIO	CONSULTAR
DURACIÓN	15 HORAS
MODALIDAD	VIRTUAL
COSTO TOTAL	USD 950

La comunidad de Zonamerica cuenta con un 15% de descuento sobre el costo total.



ZONAMERICA

CONTACTO

formacion@zonamerica.com

092 452 956