

CURSO OFICIAL INTERNACIONAL

NUEVO CURSO

ITIL® Foundation VERSION 5



Clases online
en vivo



27 horas
académicas

Partner Oficial:



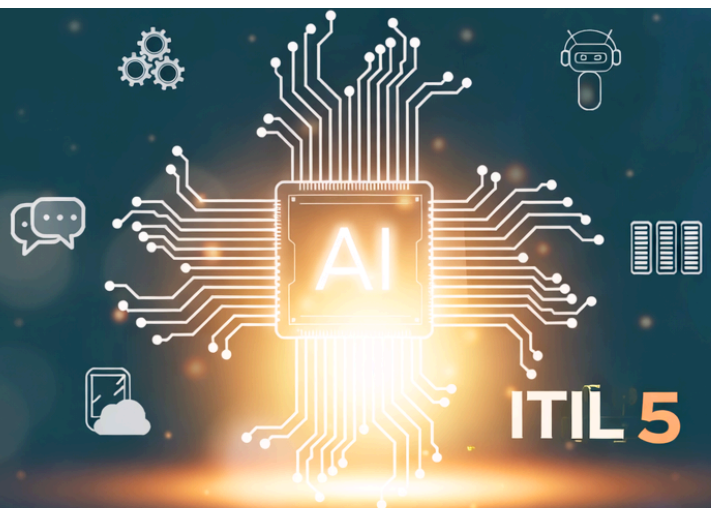
DIRIGIDO A

- Profesionales que desean iniciarse en la gestión de servicios.
- Perfiles técnicos, de negocio y de operaciones que trabajan en entornos digitales.
- Responsables de IT, producto, procesos o mejora continua.
- Profesionales que utilicen o vayan a utilizar ITIL en su organización.
- Personas que deseen obtener la certificación ITIL® Foundation.

OBJETIVOS

- Comprender los principios fundamentales de la gestión de productos y servicios digitales.
- Identificar cómo se crea valor a través de las relaciones de servicio.
- Aplicar las Cuatro Dimensiones de ITIL en la gestión del servicio.
- Interpretar el funcionamiento del Sistema de Valor del Servicio (SVS).
- Utilizar los Principios Rectores de ITIL para adoptar y adaptar buenas prácticas.
- Reconocer el papel de la cadena de valor y los flujos de valor.
- Conocer las principales prácticas de gestión general, de servicio y técnicas de ITIL.
- Entender la integración de ITIL con otros marcos y el impacto de la IA en la gestión de servicios.

**LIDERA LA EVOLUCIÓN DE
LA GESTIÓN DE SERVICIOS.**



BENEFICIOS



DOBLE CERTIFICACIÓN

- Carta de participación emitido por New Horizons.
- Certificación oficial PeopleCert (Axelos), previa aprobación del examen.



Incluye el examen hasta dentro de un año.



Otorga 20 PDUs



Acceso a simulador de ITIL por 4 meses.



Acceso para ingresar al curso por un año.

*Sujeto a la programación del año.



Guía oficial ITIL 5 Fundamentos digital en español

EXAMEN Y CERTIFICACIÓN

Certificación ITIL® 5 Foundation El examen de certificación está incluido en este curso. **IMPORTANTE:** Las certificaciones ITIL® deberán ser renovadas cada 3 años.

Official Qualification Scheme



MA CURRICULAR

01 Introducción y visión general de ITIL®

- Introducción al marco ITIL® y su evolución
- Componentes clave de ITIL y beneficios para la organización
- El Sistema de Valor del Servicio (SVS)
- Estructura del esquema de certificaciones ITIL®

02 Gestión del servicio: conceptos fundamentales

- El concepto de valor y la co-creación de valor
- Productos y servicios • Relaciones de servicio
- El valor desde la perspectiva de efectos, costes y riesgos

03 Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología
- Socios y suministradores
- Integración y gestión del servicio
- Flujos de valor y procesos
- Influencia de los factores externos

04

El Sistema de Valor del Servicio (SVS)

- Visión global del Sistema de Valor del Servicio
- Oportunidad, demanda y generación de valor
- Gobernanza en ITIL
- La cadena de valor del servicio
- Actividades de la cadena de valor
- Principios rectores y prácticas de gestión ITIL®

05

Prácticas ITIL® de gestión general

- Gestión de la arquitectura
- Mejora continua
- El modelo CSA y su aplicación paso a paso
- La práctica de la mejora continua
- Gestión de la seguridad de la información
- Gestión del conocimiento
- Medición y reporte
- Gestión de la cartera de servicios
- Gestión del cambio organizativo
- Gestión de proyectos
- Gestión de relaciones
- Gestión de riesgos
- Gestión financiera del servicio
- Gestión de la estrategia
- Gestión de suministradores
- Gestión de la plantilla y el talento

06

Prácticas ITIL® de gestión del servicio

- Gestión de la disponibilidad
- Análisis de negocio
- Gestión de la capacidad y del rendimiento
- Control de cambios
- Gestión de incidencias
- Gestión de activos de TI
- Monitorización y gestión de eventos
- Gestión de problemas
- Gestión de versiones y despliegues (releases)
- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión de la configuración del servicio
- Gestión de la continuidad del servicio
- Diseño del servicio
- Service Desk
- Gestión del nivel de servicio
- Validación del servicio y pruebas

07

Prácticas ITIL® de gestión técnica

- Gestión del despliegue
- Gestión de infraestructuras y plataformas
- Gestión y desarrollo del software





Síguenos en redes sociales como
New Horizons Perú



www.newhorizons.edu.pe
940 068 987
Info@newhorizons.edu.pe

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

