





ITIL Fundamentos Versión 3 + Caso de Estudio.

Formación en Gestión de Servicios de TI



ITIL Fundamentos V3

-  **Promesa** Protección de habilidades.
-  **Promesa** Garantía aprobación de examen.
-  **Promesa** Precio.
-  **Promesa** Fidelización del cliente.

Introducción

Este curso introduce a los estudiantes el concepto de “ciclo de vida” de los servicios que TI brinda al negocio. La versión 3 de ITIL está compuesta por cinco disciplinas:

- Estrategia del Servicio
- Diseño del Servicio
- Transición del Servicio
- Operación del Servicio
- Mejora Continua del Servicio

Estas disciplinas representan un marco de trabajo del ciclo de vida del servicio que ayuda a su alineamiento con el negocio, mientras demuestra su valor, retorno de la inversión.

Objetivos a lograr

Al final de este curso el asistente estará habilitado para:

- Reconocer los principios y conceptos claves de la gestión de servicios de TI
- Interpretar los beneficios de implantar ITIL en una empresa
- Identificar los procesos del ciclo de vida de TI
- Conocer las actividades y roles relacionadas con el ciclo de vida
- Reconocer las relaciones entre los distintos componentes del ciclo de vida
- Reconocer los factores que afectan la eficacia del ciclo de vida
- Los libros que componen esta nueva versión

Dirigido A:

Directivos de empresas, Gerente de Sistemas, Responsables de Procesos de Gestión de Servicios, Consultores, todo aquel profesional que quiera seguir actualizado sobre las mejoras a las buenas prácticas de ITIL.

Material Entregado

- Manual del estudiante complementado con material de referencia.
- Talleres y Actividades.
- Simulacros.
- Preguntas de Repaso.
- Glosario de Términos.



PURPLE GRIFFON

- Promesa Protección de habilidades.
- Promesa Garantía aprobación de examen.
- Promesa Precio.
- Promesa Fidelización del cliente.

Contenido del Curso

Este curso ofrece una introducción del contenido sugerido por la APMG, lo cual incluye:

La Gestión del Servicio como una Práctica

La definición de servicio, además de comprender y explicar el concepto de Gestión de Servicios como una práctica

El Ciclo de Vida del Servicio

Entender el ciclo de vida del servicio y explicar los objetivos y valor del negocio para cada fase del ciclo de vida.

Estrategia del Servicio

Cubrir procesos, funciones, roles y modelos incluyendo: Gestión del Portafolio del Servicio, La Gestión Financiera de TI, La Gestión de la Demanda, Modelo de Servicio y Propietario del Servicio.

Diseño del Servicio

Cubrir procesos, funciones, roles y modelos incluyendo: Gestión del Nivel del Servicio, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Continuidad del Servicio de TI, Gestión de la Seguridad y Gestión de Proveedores.

Transición del Servicio

Cubrir procesos, funciones, roles y modelos incluyendo: Gestión del Cambio, Gestión de la Entrega, Gestión de la Configuración y Activos del Servicio, Modelo V del Servicio, Gerentes y Propietarios del Servicio.

Operación del Servicio

Cubrir procesos, funciones, roles y modelos incluyendo: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Eventos, Cumplimiento de Peticiones, Gestión de Acceso, Mesa de Servicios, Gestión de Operaciones de TI.

Mejora Continua del Servicio

Cubrir procesos, funciones, roles y modelos incluyendo: Los 7 pasos de la mejora de procesos, Ciclo Deming de la Mejora (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).



PURPLE GRIFFON

- Promesa Protección de habilidades.
- Promesa Garantía aprobación de examen.
- Promesa Precio.
- Promesa Fidelización del cliente.

Duración

Este es un curso intensivo de 24 Horas el cual prepara al estudiante para la presentación del examen de ITIL®v3 Fundamentos.

Metodología

Este es un entrenamiento teórico / práctico, donde por medio de exposiciones se muestra el valor de la Gestión de Servicios de TI en el mundo real, al finalizar cada uno de los Módulos se realizarán exámenes simulacros donde se evaluará y apoyará al participante para mejorar sus capacidades en la buena práctica, este entrenamiento tendrá como objetivo final suministrar al participante el conocimiento necesario para lograr la certificación de ITIL Fundamentos v3.

Al finalizar cada fase el estudiante tendrá la oportunidad de validar su conocimiento contextualizándolo en un caso de estudio.

Posterior al entrenamiento el estudiante tendrá a disposición horas de acompañamiento para solucionar inquietudes referentes al examen.

Certificación

Este entrenamiento tiene certificación mediante un examen de selección múltiple de 40 preguntas a libro cerrado. El aspirante pasa el examen si alcanza un 65% de respuestas correctas, aproximadamente 26 de 40 preguntas.

Mecánica de la Garantía

La garantía en los cursos de ITIL consiste en suministrarle al participante la posibilidad de repetir el entrenamiento y presentar un examen adicional sin ningún costo en caso de no pasar en el primer intento.

Para hacer efectiva la garantía se debe cumplir lo siguiente:

Se debe haber completado la totalidad del curso, dentro del tiempo acordado para la entrega del mismo.

- Se debe haber aprobado los exámenes de simulación que son entregados durante el curso (Se pueden tomar más de una vez si es necesario).
- Presentar el examen en un centro **Prometric / Pearson Vue** dentro de los siguientes 30 días después de haber completado el curso.

Como reclamar la Garantía.

Envíenos una copia de sus resultados oficiales, presentando el examen en los siguientes 30 días después de completar el curso.

Se verificará el cumplimiento de los requerimientos y se posibilitará la asistencia nuevamente a un curso público más la compra de un nuevo examen, ambas sin costo.

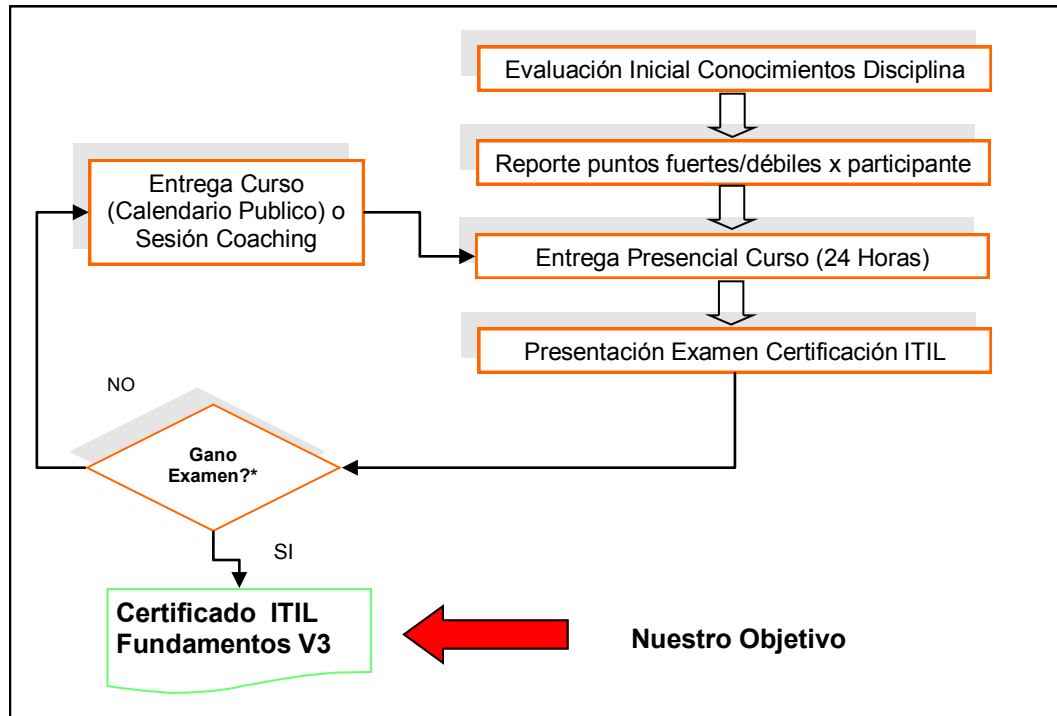


PURPLE GRIFFON

Como logramos certificar a los miembros de su equipo?

- Promesa Protección de habilidades.
- Promesa Garantía aprobación de examen.
- Promesa Precio.
- Promesa Fidelización del cliente.

Sistema Preparación Certificación ITIL Fundamentos V3



Por que con nosotros

- **Indudata** no es una empresa de servicios exclusivos de Capacitación. Contamos con más de 300,000 horas de experiencia en la ejecución de proyectos y procesos certificados en grandes empresas del sector Financiero, Telefónico y Gobierno. **Somos una empresa de Mejores Prácticas respaldadas por la práctica.**
- Recurso humano altamente calificado.
- Ejecución de proyectos en las distintas etapas del ciclo de vida de aplicaciones.
- Respaldamos el contenido de nuestro entrenamientos por **Purple Griffon** entidad inglesa líder en calidad en los temas de formación alrededor de ITIL.
- Somos el único **ATO (Accredited Training Organization)** en Colombia.

- Promesa Protección de habilidades.
- Promesa Garantía aprobación de examen.
- Promesa Precio.
- Promesa Fidelización del cliente.

Propuesta Económica Curso con Garantía

Curso + Examen con Garantía	Personas	Valor unitario
Curso ITIL Fundamentos + Caso de Estudio	1	\$ 1.300.000
Examen de Certificación con garantía	1	\$ 550.000
Valor Total sin IVA		\$ 1.850.000
Valor IVA (16%)		\$ 296.000
Valor Total con IVA 16%		\$ 2.146.000

Formas de Pago

Tarjeta de Crédito



Persona Jurídica

Pago a 30 días a partir de la fecha de radicación de la factura.

Consignación

La consignación y/o transferencia bancaria debe hacerse en la cuenta corriente No. 03313225820 del **Bancolombia S.A.** a nombre de **Indudata S.A.**, favor confirmar el número de consignación por medio de mail escaneado.



PURPLE GRIFFON