

# Course Factsheet

## ITL9322

### ITIL® v3 Foundation Bridge Course

#### Certificado:

ITIL® v3 Foundation Bridge

#### Duración:

2 días

#### Entrega:

Salón de Clases

#### Idiomas:

Inglés ITL9322

#### Créditos:

0.5 Créditos para ITIL Experto

#### PMI® PDUs:

13

### Descripción del Curso:

Este curso de 2 días introduce a los estudiantes al ciclo de vida de la administración de los servicios de TI para que estos sean entregados de acuerdo con las expectativas del negocio como parte de la nueva versión V3 de ITIL. Este curso está diseñado como una actualización para los candidatos que ostenten el certificado de Fundamentos de versiones anteriores de ITIL hacia un nivel de conocimiento y entendimiento en línea con el certificado de Fundamentos de ITIL v3 en el entorno de administración de servicios de TI. Este curso posiciona al estudiante para presentar de manera exitosa el examen de certificación, requerido para entrar en los cursos de entrenamiento de nivel intermedio de ITIL o como parte de un programa de actualización hacia la certificación de nivel de Experto de ITIL V3.

Las mejores prácticas definidas por ITIL V3 se componen de cinco disciplinas principales:

- Estrategia del Servicio (Service Strategy)
- Diseño del Servicio (Service Design)
- Transición del Servicio (Service Transition)
- Operación del Servicio (Service Operations)
- Mejora Continua del Servicio (Continual Service Improvement)

Estas disciplinas representan un marco de trabajo del ciclo de vida del servicio que promueve la alineación hacia el negocio, al mismo tiempo que demuestra valor hacia éste, un ROI adecuado y habilita al área de TI para resolver necesidades operativas específicas.

### Audiencia:

Actuales poseedores del certificado de Fundamentos de ITIL de versiones anteriores que quieran conocer y entender el nuevo contenido de ITIL V3.

### Objetivos de Aprendizaje:

Al final del curso, usted será capaz de:

- Identificar el nuevo contenido de ITIL v3
- Identificar las principales diferencias respecto a las versiones anteriores de ITIL
- Prepararse para presentar el examen escrito de V3 Foundation Bridge

### Logística del Curso:

- Salón de Clases con un arreglo de mesas tipo U
- Pizarrón, videoprojector y rotafolios
- 25 estudiantes máximo
- El examen puede agendarse para ser tomado a partir de las 2:30pm, el último día del curso

### Prerrequisitos:

- Certificado de Fundamentos de ITIL de versiones anteriores
- El examen prueba tanto el nuevo contenido de ITIL v3 así como el contenido de ITIL v2 que no ha cambiado
- El estudiante debe dedicar algún tiempo para revisar el material de la versión 2 a manera de recordatorio previo al curso, ya que el contenido de la V2 que no ha cambiado, no será cubierto en este curso

### Material del Curso para el Estudiante:

Los estudiantes reciben una copia del mismo material que se usa en la presentación en el salón de clases.

### Acerca del examen:

El examen es a libro cerrado y son 20 preguntas de opción múltiple. Las preguntas son seleccionadas del banco de preguntas de la versión completa del examen de Fundamentos de ITIL v3. El porcentaje de pase es del 65% (13 preguntas de 20). El examen dura 30 minutos.

### Créditos:

- Una vez que se ha aprobado el examen bridge de Fundamentos de ITIL v3, el estudiante será reconocido con 0.5 de créditos en el esquema de calificación de ITIL.
- Project Management Institute – 13 Unidades de Desarrollo Profesional (PDU)

### Agenda:

#### Día 1

1. Introducción
2. Administración de Servicios como una práctica
3. Ciclo de vida del Servicio
4. Estrategia de Servicio

#### **Lunch**

5. Diseño del Servicio
  6. Transición del Servicio
- Self Study-Homework

#### Día 2

7. Operación del Servicio
8. Mejora Continua del Servicio
9. Examen simulado y revisión

#### **Lunch**

10. Evaluación del Curso y auto estudio

#### **Examen**