

Servicios ITIL

Ofrecemos cursos ITIL® de acuerdo al Esquema de Cualificación de la versión 2011, el cual proporciona una aproximación modular a la certificación ITIL y es parte de una serie de certificaciones centradas en diferentes aspectos de las buenas prácticas de ITIL, en varios grados de profundidad y detalle. QRP ofrece **cursos de calendario** en Madrid y Barcelona y **cursos de empresa** en toda España para los clientes tanto del sector público como privado. Los cursos son proporcionados en castellano.

- ▶ **Cursos de calendario**
Sesiones formativas organizadas a calendario durante el año en Madrid y Barcelona.
- ▶ **Cursos de empresa**
Sesiones formativas organizadas en las instalaciones de la empresa con la posibilidad de hacer cursos personalizados. Esta solución permitirá a su empresa capacitar a un número de empleados así como reducir el costo de esta inversión. Se garantizará una formación adaptada a las necesidades de su empresa.

Servicios personalizados

Proporcionamos servicios adicionales al Esquema de Calificación de la Versión 2011 de ITIL® para personal en todos los niveles de la Gestión del Servicio TI, altamente personalizados y creados sobre sus necesidades individuales:

- ▶ **Casos de Estudio Personalizados**
Los casos de estudio personalizados proporcionan un programa de estudio a medida de las necesidades de la empresa y pueden ser utilizados para demostrar la aplicación práctica de ITIL.
- ▶ **Curso Visión General de ITIL**
El curso Visión general de ITIL proporciona a los alumnos una visión resumida de ITIL, presentando los beneficios clave y cómo ITIL es relevante para la entrega de servicios a los clientes. Es un curso de un día que ofrece una introducción a las buenas prácticas de ITIL, orientado a la terminología de ITIL, su estructura y conceptos básicos.

Contacto

QRP International es un proveedor internacional de servicios de formación y consultoría especializado en los métodos "Best Practice" de propiedad del Cabinet Office:

- ▶ PRINCE2 - Project Management
- ▶ MSP - Programme Management
- ▶ ITIL - IT Service Management
- ▶ P3O - Portfolio, Programme and Project Offices
- ▶ MoP - Management of Portfolios
- ▶ Agile Project Management

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad garantiza la alta calidad de nuestros servicios; la atención a los resultados nos permite ofrecer servicios de formación altamente personalizados con estudios de caso creados en cooperación con nuestros clientes; la atención a las personas está garantizada con el uso de formadores certificados, con experiencia internacional en Gestión de Proyectos.

No dude en contactar con nosotros si tiene alguna cuestión sobre nuestros servicios.

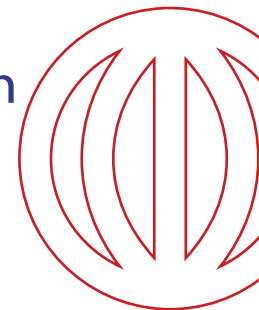
QRP International
Paseo de Gracia 118, Pral.
08008 Barcelona
España

E-Mail: spain@qrpinternational.com
Tel: + 34 93 18 45 665
Fax: + 34 93 55 04 255
www.qrpinternational.es

QRP 
INTERNATIONAL



ITIL Learning Path



ITIL

- ▶ Guía de Gestión del Servicio TI
- ▶ Guía de Dominio Público
- ▶ Flexible y Genérico
- ▶ Más de un millón de certificados en todo el mundo
- ▶ El Cabinet Office es el propietario de PRINCE2®, MSP® (Programme Management), P3O® (Portfolio, Programme and Project Offices), MoP™ (Management of Portfolios) e ITIL® (Service Management)



QRP International is a PRINCE2/MSP/P3O/ITIL/MoP/Agile Project Management Accredited Training Organization by the APM Group. PRINCE2® is a Registered Trade Mark of the Cabinet Office. MSP® is a Registered Trade Mark of the Cabinet Office. P3O® is a Registered Trade Mark of the Cabinet Office. ITIL® is a Registered Trade Mark of the Cabinet Office. The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

Acerca de ITIL

La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, **IT Infrastructure Library®** (ITIL), es la aproximación de **Gestión del Servicio TI** más ampliamente aceptada en el mundo. Su objetivo es describir cómo administrar el ciclo de vida de los servicios TI para mejorar la calidad y eficiencia del servicio.

ITIL Versión 2 (V2) fue mejorado con un cambio de imagen a través de la Versión 3 (V3).

Esta nueva versión de ITIL representa un paso importantísimo que ha transformado la guía desde proporcionar un gran servicio a ser el más innovador y mejor en su clase. Al mismo tiempo, la integración entre la anterior y la nueva aproximación se consigue sin problemas ya que los usuarios no tienen que reinventar la rueda durante la actualización. La V3 permite a los usuarios construir sobre el éxito de la V2 y además llevar la gestión del servicio TI aún más adelante.

La nueva edición 2011 de ITIL, es una versión de actualización de la versión 3 de ITIL (V3), la primera actualización importante desde 2007. ITIL 2011 es una actualización, no una nueva versión.

Beneficios de ITIL

ITIL ofrece un enfoque sistemático y profesional para la gestión de la provisión de servicios TI. La adopción de esta guía ofrece a los usuarios un amplio rango de beneficios que incluyen:

- ▶ **Reducción de los gastos**
- ▶ Mejoramiento de los servicios TI a través del uso de **procesos comprobados de buenas prácticas**
- ▶ **Mejoramiento de la satisfacción de los clientes** por medio de un enfoque más profesional de la entrega de servicios
- ▶ **Normas y orientación**
- ▶ **Mejora de la productividad**
- ▶ Mejor utilización de las **habilidades** y de la **experiencia**
- ▶ Mejor entrega de los servicios a terceros a través de la especificación de ITIL o ISO 20000 como **estándar para la entrega de servicios en los servicios de compras**

Valores Clave de ITIL

- ▶ Más de **un millón de profesionales de TI certificados** en todo el mundo
- ▶ Exámenes disponibles en más de **20 idiomas**
- ▶ ITIL es la **aproximación más ampliamente aceptada** en el mundo para la **gestión del servicio TI**

Esquema de certificación ITIL

El **Esquema de Certificación de la Versión 2011 de ITIL** proporciona una aproximación modular a la certificación ITIL y es parte de una serie de certificaciones que se centraron en diferentes aspectos de las buenas prácticas de ITIL, en varios grados de profundidad y detalle.

Se encuentra disponibles **cuatro niveles** de certificación en el esquema V3:

- ▶ **ITIL Foundation**
El nivel Foundation proporciona conocimiento y comprensión de los elementos clave, la estructura, la terminología y los procesos de ITIL. Esta certificación de nivel básico ofrece a los candidatos un conocimiento general de los elementos clave del Servicio del ciclo de vida de ITIL 2011, incluyendo los enlaces entre las fases del ciclo de vida, los procesos utilizados y la contribución a la práctica de la gestión del Servicio.
- ▶ **ITIL Intermediate – Ciclo de vida y capacidad del servicio**
El nivel Intermediate ofrece dos corrientes principales de educación; Ciclo de vida y Capacidad- cada uno con su serie de certificaciones- y un módulo final de racionalización, Gestión a través del ciclo de vida. Cada certificación intermedia ofrece a los candidatos el conocimiento, las habilidades y las competencias necesarias para gestionar la aplicación de áreas específicas de las buenas prácticas de ITIL en un entorno de gestión del Servicio.
- ▶ **ITIL Expert**
El nivel Expert es para los candidatos que han obtenido las certificaciones ITIL 2011 y que desean demostrar un nivel de conocimiento superior de ITIL 2011 en su totalidad.
- ▶ **ITIL Master**
El nivel Master Qualification es la cualificación más elevada disponible en el programa 2011. Esta cualificación está reservada para aquellos que pueden demostrar sus habilidades en la utilización de las disciplinas de ITIL y las buenas prácticas de gestión de los servicios TI en un ambiente real de trabajo. Este nivel está todavía en fase piloto.

El enfoque modular de la certificación no solo ofrece una mayor flexibilidad a los candidatos en relación a las disciplinas del área ITIL que tienen que estudiar, también hace la certificación ITIL más accesible y alcanzable.

Curso ITIL Foundation

El curso **ITIL® Foundation** cubre todo el programa de estudio del nivel ITIL Foundation y prepara a los participantes para el examen Foundation de ITIL.

Este nivel garantiza que el candidato tenga un conocimiento general de los elementos clave del Ciclo de vida del servicio de ITIL 2011, incluyendo los enlaces entre las fases del ciclo de vida, los procesos utilizados y la contribución a la práctica de la gestión del servicio. Al finalizar el programa, los participantes tendrán que demostrar sus conocimientos en los **conceptos clave, la estructura, la terminología y los principios de ITIL.**

Es un curso de **tres días**, impartido en aula y destinado a personas que deseen alcanzar un nivel de comprensión básico de ITIL.

Objetivos

Realizando el curso los participantes serán capaces de comprender:

- ▶ **La gestión del servicio como práctica** (comprensión)
- ▶ **El ciclo de vida del servicio ITIL** (comprensión)
- ▶ Los **conceptos genéricos y las definiciones** (conciencia)
- ▶ Los **principios fundamentales y los elementos** (comprensión)
- ▶ **Procesos seleccionados (conciencia)**
- ▶ **Las funciones seleccionadas** (conciencia)
- ▶ **Los roles seleccionados** (conciencia)
- ▶ **La tecnología y la arquitectura** (conciencia)
- ▶ **Competencia y formación** (conciencia)

Destinatarios

- ▶ Proveedores de Servicios TI
- ▶ Directores y gerentes de TI
- ▶ CIOs
- ▶ Consultores de Gestión de Servicio
- ▶ Profesionales que deseen alcanzar un conocimiento básico del marco ITIL
- ▶ Profesionales que deseen alcanzar un conocimiento básico de la aplicación de ITIL para mejorar la calidad de la gestión del servicio TI dentro de una organización

Es deseable, pero no esencial, que los participantes tengan algún conocimiento de Gestión del Servicio TI.