

Escuela	Sistemas de Información
Código del curso	ACTI-ITIL-1
Horas totales del curso	40 horas
Semanas totales del curso	Virtual en vivo

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

ITIL® es el marco más ampliamente utilizado para la gestión servicios TI. Dar servicio es algo que proporciona valor y está disponible de un proveedor para un cliente, es por esto tan importante saber administrar todas diferentes asistencias que se necesitan ofrecer.

En TI los servicios se refieren a un “montón” de cosa tecnológicas que permiten hacer algo útil desde una computadora u ordenador, en este curso aprenderás a estructurar todos los componentes en TI por un sistema de elementos que le permitirán como resultado todo un ecosistema de valor.

TIL 4 amplía las versiones anteriores al proporcionar una base práctica y flexible para apoyar a las organizaciones en su viaje hacia el nuevo mundo de la transformación digital. Proporciona un modelo operativo de TI/digital de extremo a extremo para la entrega y operación de productos y servicios habilitados por tecnología y permite que los equipos de TI continúen desempeñando un papel crucial en una estrategia comercial más amplia.

OBJETIVO GENERAL

- Que el estudiante conozca una filosofía orientada al servicio de TI de calidad y que pueda alcanzar una certificación internacional de alta demanda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Entender los conceptos clave y las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.
- Saber cómo los principios de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión del servicio.
- Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio de ITIL.
- Determinar las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se interrelacionan.



REQUISITOS PREVIOS

- Los participantes, preferiblemente, deben tener exposición o estar vinculados con la Entrega o Soporte de Servicios de TI.

CONTENIDO

CONTENIDOS TEMÁTICOS	ESTRATEGIAS EVALUACIÓN
Gestión de Servicios como una Práctica	Validación Clase
Gestión de Servicios como una Práctica	Validación Clase
Conceptos y Definiciones básicas	Validación Clase
Conceptos y Definiciones básicas	Validación Clase
Estrategia del Servicio	Validación Clase
Estrategia del Servicio	Validación Clase
Diseño del Servicio	Validación Clase
Diseño del Servicio	Validación Clase
Diseño del Servicio	Validación Clase
Transición del Servicio	Validación Clase
Transición del Servicio	Validación Clase
Operación del Servicio	Validación Clase
Operación del Servicio	Validación Clase
Mejora Continua del Servicio	Validación Clase
Repaso General	Exámenes Práctica
Examen de Certificación	Examen final

La Universidad Cenfotec está autorizada como universidad privada por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Privada (CONESUP) de Costa Rica. Además, el Centro de Formación en Tecnologías de Información (Cenfotec) co-existe como Institución de Educación Superior Parauniversitaria autorizada por el Consejo Superior de Educación (CSE).

La Universidad Cenfotec es también miembro asociado del Sistema Nacional de Acreditación para la Educación Superior de Costa Rica (SINAES)

www.ucenfotec.ac.cr

info@ucenfotec.ac.cr

Teléfono: 4000 3950

 6000 8050



@UCenfotec

Cualquier forma no autorizada de distribución, copia, duplicación, reproducción, o venta (total o parcial) del contenido de este documento, tanto para uso personal como comercial, constituirá una infracción de los derechos de copyright.