



## WORKSHOP

# Taller de Itil v4 Certificación

La velocidad de los avances actuales está afectando a casi todas las industrias a escala global. La Cuarta Revolución Industrial está aquí y está marcada por la tecnología emergente en campos que incluyen robótica, inteligencia artificial, nanotecnología, computación cuántica, biotecnología, Internet de las cosas (IoT), impresión 3D, vehículos autónomos y mucho más.

### • Conocimientos Previos

Ninguno.

### • El participante al final del curso sera capaz de :

Proporcionar conocimientos de los conceptos, procesos, funciones y actividades involucradas en la Gestión de Servicios según ITIL 4.

- **Dirigido a:** Estudiantes, Profesionales y Publico en General
- **Duración del curso: 24 Hrs. / 4 sesiones**

### Evaluación

Será totalmente práctica. Se realizarán entre 4 o 5 prácticas de las cuales se eliminará la nota más baja y se obtendrá un promedio (PP). Durante la última sesión se realizará un examen final (EF), el cual se promediará con la nota de prácticas y de esta manera se tendrá la calificación final

### PROMEDIO DE PRÁCTICAS:

$$PP = (PR1 + PR2 + PR3 + PR4 - \text{MENOR (PR)})$$

NOTA FINAL:

$$NF = PP + EF$$

### Modalidad Online

Requiere una PC con las siguientes características:

- Procesador - 1GHZ o más rapido / en un chip (SOC).
- RAM - 1GB para 32 Bits o 2GB para 64.
- Espacio Libre 16GB - SO de 32 bits / 32GB - SO de 64 bits.
- Una tarjeta gráfica - DirectX 9, posterior o controlador WDDM 1.0.
- Pantalla - 800x 600 resolución.
- Conexión a internet estable.

**Conéctate a nuestras diferentes Plataformas Digitales:**

Telf.: 200 - 9060 Opción 1 / E-mail: [sisuni.info@uni.edu.pe](mailto:sisuni.info@uni.edu.pe)



# “Aumenta tus conocimientos, desarrolla nuevas habilidades y construye hoy tu futuro”.

## Introducción a ITIL 4 Fundamentos

- La certificación ITIL®
- Durante el desarrollo del curso se tocarán los siguientes temas:
- Comprender los conceptos clave de la gestión del servicio y términos empleados en ITIL:
  - Servicio.
  - Utilidad y garantía.
  - Cliente - usuario.
  - Gestión del servicio.
  - Patrocinador.
  - Costo - valor.
  - Organización.
  - Resultado - salida.
  - Riesgo.
  - Oferta de servicios.
  - Gestión de la relación de servicios.
  - Prestación de servicios.
  - Consumo de servicio.
  - Disponibilidad.
  - Activo de TI.
  - Elemento de configuración.
  - Cambio.
  - Evento – incidente - problema.
  - Error conocido.

## Introducción a ITIL 4 Fundamentos

- Comprender cómo los principios rectores de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios. Describir la naturaleza, uso e interacción de los principios rectores:
  - Centrarse en el valor.
  - Empieza donde estás.
  - Progreso iterativamente con retroalimentación.
  - Colaborar y promover la visibilidad.
  - Piensa y trabaja de manera holística.
  - Manténlo simple y práctico.
  - Optimizar y automatizar.