



## 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 ya está aquí y se caracteriza por el desarrollo de tecnologías emergentes en diversos campos, como la robótica, la inteligencia artificial, la nanotecnología, la computación cuántica, la biotecnología, el Internet de las cosas (IoT), la impresión 3D y los vehículos autónomos, entre muchos otros.

### CONOCIMIENTOS PREVIOS:

- Ninguno.

### EL PARTICIPANTE 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 Público en General

### • Evaluación

El curso es práctico. Se promedian las mejores 4 o 5 prácticas (eliminando la nota más baja) para obtener el PP. La calificación final será el promedio entre el PP y el examen final (EF).

### Promedio de Prácticas:

$$PP = \frac{(P1+P2+P3+P4) - \text{Nota Minima}}{3}$$

$$\text{Nota Final} = \frac{PP + EF}{2}$$

Nota aprobatoria mínimo 14.



Duración total: 24 horas  
Modalidad:  
6 sesiones de 4 horas

### • Modalidad Presencial / Online

Requerimientos mínimos para Pc (Curso Online)

- Sistema operativo Windows 10 o macOS 12
- 8GB RAM.
- Espacio Libre 16GB en el disco duro.
- Conexión a internet.

### !Contactate con nosotros!

- Telf.: 200 - 9060 Opción 1
- WhatsApp: 970-063-319 / 943-229-860
- E-mail: [sisuni.info@uni.edu.pe](mailto:sisuni.info@uni.edu.pe)

visítanos en :  
[www.sistemasuni.edu.pe](http://www.sistemasuni.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.