

MICROCREDENCIAL EN

Modelo ITIL para la Administración de TI

11 HORAS

COMPETENCIA PARA DESARROLLAR

Identifica los procesos de la empresa que intervienen en la cadena de valor y su alineación entre los objetivos del negocio y de TI.

OBJETIVOS

- Distinguir las fases del ciclo de vida del servicio y el aporte que tiene cada una en la generación de valor.
- Reconocer los elementos que forman parte de la estrategia de servicio de una empresa.
- Comprender la dependencia que hay entre el cumplimiento de solicitudes y la gestión de accesos, así como los eventos que pueden originar tickets de incidentes, RFC, eventos o problemas.

BENEFICIOS

- En esta microcredencial el participante aprenderá a identificar las fases de vida del servicio, los elementos que conforman la estrategia de servicio de una empresa. También comprenderá cómo se realiza la transición y operación del servicio y las relaciones entre cada una de sus fases, así como el papel del proceso del conocimiento del servicio en la fase de transición del servicio.

DIRIGIDO A

- Profesionistas que estén interesado en gestionar la operación de tecnología de información.

DURACIÓN Y MODALIDAD

11 horas |  Autodirigido

TEMARIO

Módulo

1

Introducción a los procesos y metodologías de operaciones de tecnologías de información.

2

Estrategia y diseño del servicio.

3

Transición y operaciones de servicio.

Tema