



CENTRO DE ESTUDIOS
DE POSTGRADO
CAMPUS ANTIGUO CUSCATLÁN

Para mayor información y reservaciones:

Tels: 2527-2307 / 2527-2314

E-mail: postgrados@udb.edu.sv

**ITIL - Foundation
(Service Management Essentials)**

Objetivo general:

Este curso permitirá a los asistentes comprender de una forma práctica y sencilla los conceptos claves, roles, procesos y funciones de la provisión y soporte de servicios. El curso está basado en las mejores prácticas que debemos seguir al administrar el Ciclo de Vida del Servicio.

Objetivo específico del curso:

- Entender que la Gestión de Servicio, basada en las mejores prácticas de ITIL, se puede incorporar y adoptar dentro de su propia organización.
- Proveer consejos prácticos de cómo implementar un marco de Gestión de Servicio basado en las mejores prácticas del ciclo de vida de servicio

Temática:

- Fundamentos de ITIL

- Fases del Ciclo de vida
- Principios y modelos
- Procesos y modelos
- Portafolio y Niveles de Servicios
- Gestión del Servicio
- Manejo del Servicio
- Los 7 pasos de la Mejora Continua
- Estructura de la Organización y roles importantes, utilizando el modelo RACI

Duración:

35 Horas

Fecha de Inicio:

6 de marzo de 2012

Fecha de Finalización:

30 de marzo de 2012

Horario:

Martes, miércoles y viernes

De 5:30 pm a 8:00 pm

Precio:

\$250.00 USD