



ITIL bajo un enfoque de Arquitectura Empresarial (45 Horas)



En este curso, el alumno obtendrá los conocimientos y habilidades para adoptar mejores prácticas ITIL en la gestión de servicios bajo enfoque de arquitectura empresarial.



LOGRO DEL CURSO

Al finalizar el curso, el alumno adquiere competencias en:

- Comprender los procesos ITIL dentro del marco de referencia de la arquitectura empresarial.
- Entender las actividades, funciones y métodos del proceso de diseño, transición y operación del servicio bajo el enfoque ITIL.
- Definir los indicadores de procesos ITIL para garantizar el ciclo de vida del servicio para la empresa.



DIRIGIDO

Profesionales, egresados y estudiantes que requieran adoptar ITIL como buenas prácticas en la gestión de servicios dentro de un marco de referencia de arquitectura empresarial.



PRE-REQUISITOS

- Conocimientos de gestión de servicios (nivel básico).
- Conocimiento de procesos de negocio (nivel básico).
- Conocimiento de arquitectura empresarial (nivel básico).



LÍNEA DE ESPECIALIZACIÓN



INFORMES: Central: 633 5555 | informeslima@cibertec.edu.pe

SEDE MIRAFLORES
Calle Diez Canseco Cdra. 2

SEDE SAN MIGUEL
Av. Federico Gallese 847

SEDE INDEPENDENCIA
Av. Carlos Izaguirre 233

SEDE BREÑA
Av. Brasil 714 – 792 (CC La Rambla piso 3)

COLEGIO SOPHIANUM
Av. Salaverry 2100 – San Isidro

UNIVERSIDAD CHAMPAGNAT
Av. Mariscal Castilla 1270, Santiago de Surco

SEDE BELLAVISTA
Calle Diez Canseco Cdra. 2

SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO
Av. Próceres de la Independencia 3023 – 3043



ITIL bajo un enfoque

de Arquitectura Empresarial (45 Horas)



CONTENIDO TEMÁTICO

1. ITIL vs. Arquitectura Empresarial

- ¿Dónde se encuentran?
- ¿Cómo se complementan?
- De mesa de ayuda a mesa de servicio.
- Ciclo de vida del software.
- Framework de gestión.
- Alineamiento entre negocio y tecnología.
- Análisis de brechas.

2. Estrategia y diseño del servicio

- Gestión del portafolio del servicio.
- Gestión de la demanda.
- Gestión del catálogo del servicio.
- Gestión del nivel del servicio.

3. Transición del servicio

- Gestión de entregas y despliegues.
- Validación y pruebas del servicio.
- Gestión de requerimientos.

4. Operación del servicio

- Gestión de incidentes.
- Gestión de problemas.
- Gestión de eventos.
- Funciones de la operación.

5. Modelado de procesos

- Modelado de procesos en BPMN.
- Identificación de indicadores.
- Enfoque de los procesos bajo la Arquitectura Empresarial.

INFORMES: Central: 633 5555 | informeslima@cibertec.edu.pe

SEDE MIRAFLORES
Calle Diez Canseco Cdra. 2

SEDE SAN MIGUEL
Av. Federico Gallesse 847

SEDE INDEPENDENCIA
Av. Carlos Izaguirre 233

SEDE BREÑA
Av. Brasil 714 – 792 (CC La Rambla piso 3)

COLEGIO SOPHIANUM
Av. Salaverry 2100 – San Isidro

UNIVERSIDAD CHAMPAGNAT
Av. Mariscal Castilla 1270, Santiago de Surco

SEDE BELLAVISTA
Calle Diez Canseco Cdra. 2

SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO
Av. Próceres de la Independencia 3023 – 3043