

BDG, S.A.	
Nombre del curso	ITIL; de la teoría a la práctica
Objetivos del curso	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender el marco de referencia ITIL y cómo apoya en la mejora de calidad de la gestión de servicios • Conocer los procesos claves y conceptos ITIL • Reconocer la necesidad de alinear las estrategias de un sistema de gestión de tecnología de la información con los objetivos del negocio
Dirigido a:	<ul style="list-style-type: none"> • Gerentes, coordinadores o supervisores de tecnología de la información • Personal de Soporte IT • Empresas proveedoras de servicios de IT
Duración	12 horas (distribuidos en 3 sesiones de 4 horas c/u).
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de las buenas prácticas de ITIL con su implementación práctica en departamentos de IT o empresas proveedoras de servicio. • Ejemplos de Herramientas gestión ITIL, de la teoría a la práctica. • Casos de éxito
Contenido del curso	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción ITIL • Ciclo de vida del servicio <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Estrategia del servicio</i> ○ <i>Diseño del servicio</i> ○ <i>Transición del servicio</i> ○ <i>Operación del servicio</i> ○ <i>Mejora continua del servicio</i> • Herramienta de gestión ITIL • Discusión de casos de implementación de buenas prácticas con y sin ITIL • Tips para el examen de certificación
Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Material de Apoyo • Coffe break

	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifa especial de parqueo • Diploma de participación • Evaluación diagnóstica del conocimiento de ITIL.
Facilitador	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero Jorge Castañeda • Certificado ITIL V3 • Experiencia en implementación de buenas prácticas en departamentos de servicios de IT en industria financiera, banca, comercio, gobierno y servicios en empresas como Pollo Campero, Crédito Hipotecario Nacional, Banco Promérica, Banco Reformador, INDE, entre otros. • Estudios internacionales de consultoría en Chile Universidad Concepción.
Contacto	<ul style="list-style-type: none"> • ventas@bdgsa.net • Tel. (502) 2313-3600
	<ul style="list-style-type: none"> •