

# Curso Gestión de incidencias y Help Desk (ITIL)

Plan de Estudio

## Descripción

El **curso de Gestión de Incidencias y Help Desk (ITIL)**, es un curso de formación profesional que ofrece una visión completa de ITIL en la gestión de incidentes y la implementación de procesos y herramientas de Help Desk. Este curso se enfoca en brindar a los participantes una comprensión completa de la gestión de incidentes y cómo aplicar las mejores prácticas en diferentes entornos de TI. Además, el curso les permite aprender a diseñar y configurar un Help Desk eficiente basado en ITIL.

Las incidencias y el help desk (ITIL) son conceptos relacionados con la gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM) que se basan en la metodología ITIL.

Estos son procesos clave para garantizar la continuidad y la mejora de los servicios de TI, así como la satisfacción y la confianza de los usuarios. La metodología ITIL ofrece un marco de referencia para implementar y optimizar estos procesos, siguiendo unos principios, unas etapas y unas herramientas establecidas.

El curso está estructurado en 4 unidades, donde encontrarás contenidos teóricos puntuales, junto a prácticas y ejercicios auto gestionables basados en la metodología de aprendizaje en línea o e-learning.

## Dirigido a:

A profesionales de TI, administradores de sistemas, analistas de soporte técnico y cualquier persona interesada en aprender sobre la gestión de incidentes y la implementación de procesos y herramientas de Help Desk basados en ITIL.

## ¿Qué aprenderás?

- Fundamentos y conceptos clave de ITIL en la gestión de incidentes.



- Roles y responsabilidades en la gestión de incidentes y Help Desk.
- Procesos y mejores prácticas en la gestión de incidentes.
- Diseño y configuración de un Help Desk eficiente basado en ITIL.
- Herramientas y tecnologías para la gestión de incidentes y Help Desk.
- Implementación y mejora continua de procesos de Help Desk basados en ITIL.

### Incluye

- Clases en vivo.
- Videos tutoriales.
- Clases grabadas para repaso
- Recursos descargables.
- Acceso en diferentes dispositivos.
- Actividades para desarrollar habilidades.
- Autoevaluación de habilidades.
- Tutores online para resolver tus dudas.
- Certificado de participación.

### ¿Qué necesitas?

- Computador o tablet.
- Acceso a internet.

### Contenido

#### **Unidad I: Introducción a ITIL en la gestión de incidentes**

- Fundamentos de ITIL en la gestión de incidentes.
- Conceptos clave de la gestión de incidentes.
- Roles y responsabilidades en la gestión de incidentes.
- Herramientas y tecnologías para la gestión de incidentes.
- Resultados de la gestión de incidentes.



## Unidad II: Procesos y mejores prácticas en la gestión de incidentes

- Procesos de gestión de incidentes.
- Mejores prácticas en la gestión de incidentes.
- Identificación y registro de incidentes.
- Categorización y priorización de incidentes.
- Resolución y cierre de incidentes.

## Unidad III: Diseño y configuración de un Help Desk eficiente basado en ITIL

- Diseño de un Help Desk eficiente basado en ITIL.
- Herramientas y tecnologías para el Help Desk.
- Roles y responsabilidades en el Help Desk.
- Procesos y mejores prácticas en el Help Desk.
- Evaluación y mejora continua del Help Desk.

## Unidad IV: Implementación y mejora continua de procesos de Help Desk basados en ITIL.

- Implementación de procesos de Help Desk basados en ITIL.
- Integración del Help Desk con otros procesos de TI.
- Identificación y resolución de problemas en el Help Desk.
- Métricas y KPIs para el monitoreo del Help Desk.
- Mejora continua de los procesos de Help Desk.

## Soluciones empresariales

- Presencial o virtual
- Grupos online 6+ participantes
- InHouse desde 10 participantes
- Contenidos personalizados
- Plataforma interactiva moderna



## Modalidad

100% Virtual

## Duración

5 semanas

## Inversión

RD\$18,500.00

## Forma de pago

Depósito o transferencia

## Soluciones empresarias

- Presencial o virtual
- Grupos online 6+ participantes
- InHouse desde 10 participantes
- Contenidos personalizados
- Plataforma interactiva moderna

## Transacciones bancarias

Banreservas: Cuenta corriente: 9601879916 a nombre de CI Comunicación Integral, SRL.

RNC: 131805851.

Correo electrónico: ci.comunicacionintegral@gmail.com

*\*Para completar el proceso de inscripción debes enviar el comprobante de la transacción vía correo electrónico, indicando tu nombre, datos del curso pagado.*

## Contacto

Oficina: 809-476-9975

WhatsApp: 829-773-9975

Calle Ana Teresa Paradas No. 10, Mirador Sur, Santo Domingo, República Dominicana.

## Certificado

En el **curso de Gestión de Incidencias y Help Desk (ITIL)**, te puedes certificar cuando completes los reportes de actividades y estudios de casos, desarrollo de proyecto que evidencian los conocimientos adquiridos.



