



ExecuTrain

performance is the bottom line

Impulsamos tu talento tecnológico

- > Seguridad
- > Sistemas Operativos
- > Bases de Datos
- > Virtualización
- > Cloud Computing
- > Desarrollo
- > Mejores Prácticas
- > Aplicaciones Móviles
- > Colaboración
- > Office

www.executrain.com.mx

Av. López Mateos Sur 1480-501 · Cond. Campo de Polo
Colonia Chapalita · Jalisco · C.P.45040
Tel. (33) 36.47.66.22



¿Por qué ExecuTrain?

ExecuTrain es un proveedor de entrenamiento corporativo a nivel internacional y líder mundial en la capacitación empresarial. Contamos con 22 años y más de 62 mil personas capacitadas en zona occidente.

¿Por qué ExecuTrain?

Te guiamos en la definición de tus requerimientos de capacitación, en las diferentes etapas:

- Detección de necesidades, evaluación de conocimientos, plan de capacitación y seguimiento posterior para elegir el plan de capacitación como tú lo necesitas.
- El más amplio catálogo de cursos, desde un nivel básico hasta los niveles de conocimientos más especializados.
- En ExecuTrain el material y la metodología están diseñados por expertos en aprendizaje humano. Lo que te garantiza un mejor conocimiento en menor tiempo.
- Tú puedes confiar y estar seguro del aprendizaje porque nuestro staff de instructores es de primer nivel, algunos de los cuales son consultores en reconocidas empresas.
- No pierdas tu tiempo, los cursos están diseñados para un aprendizaje práctico.
- Nuestra garantía: Nuestro compromiso es que tú aprendas, si no quedas satisfecho con los resultados del programa, podrás volver a tomar los cursos hasta tu entera satisfacción o la devolución de tu dinero.

Modalidad de servicio

- Cursos de Calendario
- Cursos Privados: On site y en nuestras instalaciones.
- Cursos Personalizados: Adaptamos el contenido del curso y su duración dependiendo de la necesidad del cliente.
- E-Training: cursos a distancia de forma interactiva, mejorando la capacidad de aprendizaje de nuestros participantes guiados por un instructor en vivo.



ExecuTrain

performance is the bottom line

Duración: 2 días

ITIL/ ITIL 4

ITIL 4 proporciona la guía que necesitan las organizaciones para abordar los nuevos desafíos de la gestión de servicios y así utilizar el potencial de la tecnología moderna. Está diseñado para garantizar un sistema flexible, coordinado e integrado para el gobierno y la gestión efectivos de los servicios habilitados para TI, combinando la Gestión de Servicios de TI con modelos ágiles, como Lean IT, Scrum y DevOps además, contempla elementos del factor humano como Gestión de Cambio Organizacional.

> Perfil de la Audiencia

El curso está dirigido a profesionistas, personal operativo y directivo de cualquier giro de empresa, emprendedores, y en general a cualquier persona interesada en crear algún producto, servicio, o resultado por medio de metodologías probadas internacionalmente.

> Al concluir el curso

- 1- Comprensión de un lenguaje común y conceptos clave de ITIL
- 2- Mejorar su trabajo y el de su organización con la orientación de ITIL 4
- 3-Comprensión del marco de gestión de servicios de ITIL 4 y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías modernas a la forma de trabajar.
- 4- Conocimiento para implementar buenas prácticas internacionales en su organización.





> Módulos

- Introducción: Las necesidades del negocio de ITIL 4
 - a. Recordar la definición de gestión de servicios.
 - b. Describir los conceptos clave de organización y valor.
 - c. Recordar la definición de servicio
 - d. Describir el sistema de valor de servicio (Service Value System) ITIL
- Módulo 1: Las cuatro dimensiones de la Gestión de Servicios
 - a. Organizaciones y personas
 - b. Información y tecnología
 - c. Socios y proveedores
 - d. Flujos de valor y procesos
- Módulo 2: Conceptos clave de la Gestión de Servicios
 - a. Describir los conceptos clave de las relaciones de servicio que incluyen:
 - b. Gestión de relaciones de servicio
 - c. Provisión de servicios
 - d. Consumo de servicio
 - e. Oferta de servicios
 - f. Recordar las definiciones Cliente, Usuario y Patrocinador
 - g. Recordar la definición de Utilidad y Garantía.
 - h. Describir los conceptos clave de crear valor con el costo, los resultados, los productos, los riesgos, la utilidad y la garantía.
- Módulo 3: Cadena de Valor del Servicio (Service Value Chain)
 - a. Describir la naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y cómo esto soporta los flujos de valor (value stream).
 - b. Describir el propósito de cada actividad de la cadena de valor (ValueChain), incluyendo:
 - Plan
 - Mejorar
 - Comprometer
 - Diseño y transición
 - Obtener o construir
 - Entrega y soporte
- Módulo 4: Siete principios Guía
 - a. Describir la naturaleza, el uso y la interacción de los principios guía.
 - b. Explicar el uso de los principios guía:
 - Centrarse en el valor
 - Empieza donde estas
 - Progresar iterativamente con feedback
 - Colaborar y promover la visibilidad.
 - Piensa y trabaja de forma holística.
 - Manténlo simple y práctico.
 - Optimizar y automatizar.
- Módulo 5: Introducción a las prácticas de ITIL
 - a. Recordar el propósito de 15 de las 34 prácticas de ITIL.
 - b. Explicar las siguientes prácticas :
 - c. Mejora Continua
 - d. Control de Cambios
 - e. Gestión de Incidentes
 - f. Gestión de Problemas
 - g. Service Desk
 - h. Gestión del Nivel de Servicio
 - i. Gestión de Solicitudes de Servicio
 - j. Recordar la definición de los términos: Cambio, Incidente, Problema, Error
 - k. Conocido, Activo de TI, Evento y Elemento de Configuración (CI)
- Módulo de Resumen y Revisión
La seguridad como cultura de proceso

Notas:

El costo incluye los materiales didácticos necesarios, un manual por participantes, acceso durante un mes al sitio de internet de la empresa para descargar formatos de Administración de proyectos, y la constancia de participación al curso.

