



ExecuTrain

Impulsamos tu talento tecnológico

- Aplicaciones Móviles
- Colaboración
- Mejores Practicas
- Sistemas Operativos
- Bases de datos
- Cloud Computing
- Office
- Virtualización
- Big Data
- Desarrollo
- Seguridad

Tel: 33 3647 6622

ventas@executrain.com.mx

www.executrain.com.mx



¿Por qué ExecuTrain?

ExecuTrain es un proveedor de entrenamiento corporativo a nivel internacional y líder mundial en la capacitación empresarial. Contamos con 27 años y más de 62 mil personas capacitadas en zona occidente.

Te guiamos en la definición de tus requerimientos de capacitación:

- 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.
- Material y metodología diseñados por expertos en aprendizaje humano. Lo que te garantiza un mejor conocimiento en menor tiempo.
- Instructores de primer nivel, algunos de los cuales son consultores en reconocidas empresas.
- 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.

Duración: 24hrs

ITIL® Specialist – Create, Deliver & Support (CDS)

> Descripción

El curso de ITIL® Specialist – Create, Deliver & Support (CDS) es uno de los cinco cursos necesarios para lograr la certificación ITIL Managing Professional (MP).

Este curso de 3 días cubre las actividades principales de la Gestión de servicios y se extiende más allá del alcance actual de ITIL v3 para cubrir la «creación» de servicios.

> Objetivo

La agenda del curso cubre las siguientes prácticas de ITIL 4 para ayudarlo a comprender los principales factores que contribuyen a la creación, entrega y soporte exitosos a través del nuevo modelo de negocios del sistema de valor de servicio (SVS) de ITIL

> Audiencia

Este curso está dirigido a profesionales de la Gestión de Servicios de TI que buscan obtener la designación ITIL Managing Professional (MP) y / o responsables de la operación de servicios digitales y habilitados por TI y de soporte y entrega de extremo a extremo.

Los roles incluyen:

- Directores/Gerentes de la mesa de servicio y/o Infraestructura de TI.
- Directores/Gerentes de soporte.
- Gerentes de problemas, cambios y versiones.
- Directores /Gerentes de DevOps.
- Programa de Mejora Continua.
- Directores/Gerentes de Proyectos.

- Analistas Senior de Servicio y Soporte.
- Propietarios de procesos/prácticas.
- Directores /Gerentes de Gestión de Nivel de Servicio.

> Prerrequisitos

Para este curso deberá de haber obtenido con éxito su certificado ITIL 4 Foundation. Deberá proporcionarnos una copia al momento de la inscripción para ser admitido en este curso.

> Esquema del curso

La agenda del curso cubre las siguientes prácticas de ITIL 4 para ayudarlo a comprender los principales factores que contribuyen a la creación, entrega y soporte exitosos a través del nuevo modelo de negocios del sistema de valor de servicio (SVS) de ITIL:

- Service design price and orchestration
- Software development and management
- Deployment management
- Release management
- Service validation and testing
- Change enablement
- Ensuring stakeholder satisfaction
- Service Desk
- Incident management – detection and resolution
- Problem management
- Knowledge management
- Service level management
- Monitoring and event management

> Al Finalizar el Curso

Comprenda cómo planificar y crear un flujo de valor de servicio para crear, entregar y brindar servicios de soporte:

- Conozca los conceptos y desafíos relacionados con la estructura organizacional, las capacidades del equipo, los roles y la cultura en toda la SVS.
- Comprenda el valor de las comunicaciones positivas; la planificación y gestión de recursos en la SVS; el valor y el uso de TI en la SVS.

Descubra cómo las prácticas relevantes de ITIL contribuyen a la creación, entrega y soporte a través de SVS y flujos de valor:

- Aprenda a diseñar, desarrollar y hacer una transición de un flujo de valor utilizando las prácticas de ITIL; y cómo brindar mejor soporte al usuario utilizando las prácticas de ITIL;

Aprenda a crear, entregar y brindar servicios de soporte:

- Descubra cómo priorizar, estructurar y coordinar el trabajo y las actividades;
- Y comprenda las consideraciones de compra versus compilación, las opciones de abastecimiento y la gestión de integración de servicios (SIAM)