



ExecuTrain

Impulsamos tu talento tecnológico



MICROSOFT

RED HAT

VIRTUALIZACIÓN

CIBERSEGURIDAD

DESARROLLO

OFFICE

BIG DATA

BLOCK CHAIN

BASES DE DATOS

GESTIÓN DE
SERVICIOS IT

CLOUD
COMPUTING

METODOLOGÍAS
EN PROYECTOS

SISTEMAS
OPERATIVOS

Y MÁS...



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 más de 30 años de Experiencia y con más de 75 mil personas capacitadas a nivel Nacional.

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.

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 en Fecha Calendario

Súmate a nuestros grupos en fechas públicas.



Cursos Privados

On site, en nuestras instalaciones o en línea con instructor en vivo.



Autoestudio con soporte de instructor

Cursos en modalidad autoestudio, con acceso 24/7 a la plataforma de estudio, con soporte de instructor y foros de ayuda

IT Service Management Essentials

Este curso de certificación brinda a los profesionales de TI los conocimientos esenciales necesarios para comprender la Gestión de Servicios de TI como un sistema de calidad y para garantizar que los servicios de TI se brinden y respalden con altos estándares de efectividad, disponibilidad y confiabilidad, produciendo resultados significativos y esperados.

El curso se centra en la Gestión de Servicios de TI como un sistema de calidad y aborda los componentes principales que abarcan: la estrategia de TI y su alineación con la estrategia de negocio, un subconjunto de 10 procesos centrales entre operativos y tácticos que son universales para todas las organizaciones de TI, también se incluyen, actividades relacionadas con la mejora continua del servicio, lo que permite a las organizaciones de TI agregar un valor y permanecer exitosas a lo largo del tiempo.

Basado en la Experiencia de nuestros consultores en ITSM, que abarca más de cuatro décadas y ha ayudado a miles de organizaciones en el mundo con proyectos de mejora de procesos, el curso incluye ejercicios muy significativos y proporciona una guía extremadamente útil, consultiva y práctica para gestionar los procesos centrales de Gestión de Servicios de TI incluidos a continuación.

Usted contará con numerosos detalles que se pueden aplicar de inmediato en el trabajo.

- Incident Management
- Change Management
- Request Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Service Level Management
- Service Catalog Management
- Release and Deployment Management
- Asset Management
- Business Relationship Management

Perfil del Público

- Toda persona involucrada en la entrega y Gestión de Servicios de TI o roles que interactúen con TI.
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado algunos procesos de gestión de servicios y que necesiten identificar qué factores
- influyen el éxito individual y colectivo de los procesos.
- Personas o equipos dentro de la Gestión de Servicios responsables de
- definir, crear, implementar la Gestión de Servicios.
- Candidatos cuyas organizaciones buscan la certificación ISO/IEC
- 20000 encontrarán en esta certificación una introducción compatible y
- valiosa al estándar.



Beneficios

Al completar con éxito este curso usted podrá:

- Identificar los conceptos, la terminología y los roles clave de la Gestión de Servicios de TI.
- Conocer la importancia en la Gestión de Servicios de los procesos Operativos y Tácticos de ITSM.
- Definir la integración de Servicios de ITSM.
- Identificar los errores más comunes que comete TI en relación con la medición.
- Encontrarán que el conocimiento obtenido de esta certificación es reconocible internacionalmente con términos y conceptos familiares utilizados por las organizaciones proveedoras de servicios, incluidos los proveedores de software ITSM.



Módulos

Módulo 1: Introducción a la Gestión de Servicios

Módulo 2: Procesos Operativos de ITSM

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Solicitudes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión de liberación y despliegue

Módulo 3: Procesos Tácticos de ITSM

- Gestión de activos de TI
- Gestión de la configuración
- Gestión de catálogo de servicios
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de relaciones con el negocio

Módulo 4: Procesos integrados de ITSM

Módulo 5: Resultados y Mediciones

- Errores más comunes
- Características de las mediciones
- Tres tipos de mediciones