



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

ITIL® 4 Foundation

ITIL 4 es el último desarrollo en la evolución de las mejores prácticas de TI. ITIL es el marco de referencia más utilizado dentro de la gestión de servicios de TI (ITSM), e ITIL 4 proporciona a los negocios las herramientas necesarias para hacer frente a los retos a los que se enfrenta actualmente el sector.

ITIL 4 desarrollará la gestión de servicios existente en una organización y asegurará la continuidad con las formas de trabajo existentes. Integra prácticas modernas y emergentes con conocimientos establecidos y probados. ITIL 4 también proporciona orientación sobre nuevos métodos para ayudar a las personas y organizaciones a utilizarlos con confianza, concentración y el mínimo trastorno.

El enfoque holístico de ITIL 4 eleva el perfil de la gestión de servicios en organizaciones e industrias, situándola en un contexto más estratégico. Se centra en la gestión integral de productos y servicios, desde la demanda hasta el valor. ITIL 4 es el resultado de un gran trabajo de investigación y desarrollo en todo el sector de la gestión de servicios de TI. Este trabajo consistió en consultar a profesionales en activo, formadores, consultores, vendedores, técnicos y clientes de negocios. El equipo de arquitectos colaboró con un mayor número de partes interesadas y usuarios de ITIL para garantizar que este último marco cumpliera los requisitos de continuidad, innovación, flexibilidad y valor.

En PeopleCert, nuestro material de formación ITIL 4 proporciona a los alumnos un enfoque estructurado para acercarlos al desarrollo de sus competencias en el lugar de trabajo actual y futuro. La orientación adjunta también ayuda a las organizaciones a utilizar las tecnologías nuevas y emergentes, a tener éxito en la transformación digital y a crear valor para sí mismas y para sus clientes. ITIL 4 Foundation es el comienzo de su viaje hacia ITIL 4. Proporciona una puerta de entrada a la orientación más amplia y avanzada proporcionada en otras publicaciones y formación de ITIL. Bienvenido a la nueva generación de mejores prácticas de TI.

Perfil del Público

La audiencia para este curso incluye desde estudiantes de administración de compañías y TI que dan sus primeros pasos en la gestión de servicios, hasta profesionales experimentados y que están familiarizados con versiones anteriores de ITIL y otras fuentes de mejores prácticas del sector.

Prerrequisitos

Este curso es de naturaleza introductoria, cualquier interesado en la entrega de servicios lo podrá abordar con la guía de su instructor.

Se recomienda asumir una perspectiva general sobre todas las actividades que realiza un proveedor de servicios y apertura al cambio para lograr identificar los beneficios de las propuestas de ITIL al cambiar la cultura organizacional de las empresas del ramo.



Módulos

Módulos

- **Módulo 1: Introducción**

- ITIL 4 Foundation Introducción:
 - Asegurar que los alumnos se sientan respetados y valorados.
 - Proporcionar una visión general de las principales normas y directrices del curso de formación.
 - Dar a cada persona la oportunidad de presentarse.
 - Proporcionar una breve visión general de ITIL 4 Foundation.
 - Proporcionar una visión general de los aspectos clave del curso

- **Módulo 2: Conceptos clave de la gestión de servicios**

- El concepto de Valor:
 - Describir la relación entre el valor y sus partes interesadas, incluida la organización, los proveedores y consumidores de servicios y otras partes interesadas.
 - Recuerde las definiciones de consumidor de servicios, roles de cliente, usuario y patrocinador.
 - Describir los conceptos clave de la cocreación de valor a través de las relaciones de servicio, incluida la gestión de las relaciones de servicio, la provisión de servicios y el consumo de servicios.
 - Describir la relación entre productos, servicios y ofertas de servicios.
- Conceptos clave de la gestión de servicios

- Recordar las definiciones de utilidad y garantía.
- Describir la relación entre el valor y sus partes interesadas, incluida la organización, los proveedores y consumidores de servicios y otras partes interesadas
- Ofertas de servicios:
 - Describir la relación entre productos, ofertas de servicios y servicios
- Crear Valor con los servicios:
 - Describir los conceptos clave de la creación de valor con los servicios, incluidos el resultado, la salida, el costo, el riesgo, la utilidad y la garantía.
 - Recordar las definiciones de utilidad y garantía

- **Módulo 3: Conceptos clave de ITIL 4**

- Conceptos clave de ITIL 4
 - Describir las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.
- El sistema de Valor del servicio de ITIL
 - Describir el sistema de valor del sistema de ITIL
- Cadena de valor del servicio
 - Describir la naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y de qué manera soporta los flujos de valor.
 - Describir el propósito de cada actividad de la cadena de valor.

- **Módulo 4: Los principios Guía de ITIL**

- Introducción a los principios guía
 - Describir la naturaleza, el uso y la interacción de los principios guía.

- Utilización de los principios guía
 - Explicar el uso de los principios guía

- **Módulo 5: Prácticas de la gestión de ITIL**

- Propósito de las prácticas ITIL
 - Recordar el propósito de las siguientes prácticas de ITIL
- Visión general de ocho prácticas ITIL
 - Recordar el propósito de las siguientes prácticas de ITIL
 - Recordar las definiciones de los términos clave relacionados con las prácticas ITIL
- Prácticas clave de gestión parte 1:
 - Explicar las siguientes prácticas de ITIL detalladamente, exceptuando la manera como se integran dentro de la cadena de valor del servicio
 - Recordar las definiciones de los términos clave relacionados con las prácticas ITIL
- Prácticas clave de gestión parte 2:
 - Explicar las siguientes prácticas de ITIL detalladamente, exceptuando la manera como se integran dentro de la cadena de valor del servicio
- Prácticas clave de gestión parte 3:
 - Explicar las siguientes prácticas de ITIL detalladamente, exceptuando la manera como se integran dentro de la cadena de valor del servicio
 - Recordar las definiciones de los términos clave relacionados con las prácticas ITIL

- **Módulo 6: Revisión del curso**

- Sesión de revisión del curso
 - Repasar los términos y conceptos clave tratados en el curso de ITIL 4 Foundation
 - Evaluar hasta qué punto los alumnos pueden recordar o entender

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved