



# 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](http://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 Specialist Create, Deliver and Support CDS

Este curso está diseñado para líderes de TI, practicantes y personal de soporte que ya poseen la certificación de nivel básico en ITIL 4. Proporciona una comprensión de cómo integrar diferentes flujos de valor y actividades para crear, entregar y soportar productos y servicios habilitados por TI, además de prácticas, métodos y herramientas relevantes.

Ofrece una comprensión de cómo evaluar el desempeño del servicio, la calidad del servicio y los métodos de mejora. El curso se basa en el sistema de valor del servicio de las mejores prácticas de ITIL 4.



### Lo que aprenderás:

- ✓ Comprender cómo planificar y construir un flujo de valor de servicio para crear, entregar y soportar servicios.
- ✓ Conocer cómo las prácticas relevantes de ITIL 4 contribuyen a la creación, entrega y soporte a través del Sistema de Valor del Servicio (SVS) y los flujos de valor.
- ✓ Aprender a crear, entregar y soportar servicios de manera efectiva.
- ✓ Prepararse para presentar el examen de ITIL 4 Create, Deliver, Support.
- ✓ Comprender el papel de la gobernanza, el riesgo y el cumplimiento, y cómo integrar sus principios y métodos en el sistema de valor del servicio.
- ✓ Entender y saber cómo aplicar los principios y métodos clave de la Gestión del Cambio Organizacional en la dirección, planificación y mejora.
- ✓ Este curso prepara a los participantes para el examen de ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support y es uno de los cuatro módulos que conducen a la obtención del reconocimiento ITIL 4 Managing Profession



### Perfil del Público

- ✓ Personas que continúan su trayectoria en la gestión de servicios.
- ✓ Gerentes de ITSM y aquellos que aspiran a convertirse en gerentes de ITSM.
- ✓ Practicantes de ITSM que gestionan la operación de productos y servicios digitales habilitados por TI, así como quienes son responsables de la entrega de extremo a extremo.



### Prerrequisitos

Los candidatos deben contar con la certificación ITIL 4 Foundation.



## Módulos

### Módulo 1: Organización y Cultura

- Estructuras organizativas
- Cultura del equipo
- Cultura de mejora continua
- Cultura de colaboración
- Mentalidad orientada al cliente
- Comunicación positiva

### Módulo 2: Equipos Efectivos

- Capacidades, roles y competencias
- Planificación de la fuerza laboral
- Gestión de la satisfacción de los empleados
- Medición y reporte basado en resultados

### Módulo 3: Tecnología de la Información para Crear, Entregar y Soportar Servicios

- Integración e intercambio de datos
- Reportes y análisis avanzados
- Colaboración y flujos de trabajo
- Automatización de procesos robóticos
- Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático
- CI/CD (Integración y Entrega Continuas)
- Modelo de información

### Módulo 4: Flujos de Valor

- Anatomía de un flujo de valor
- Diseño de un flujo de valor
- Mapeo de flujo de valor

### Módulo 5: Flujo de Valor para Crear, Entregar y Soportar Servicios

- Modelo de flujo de valor para la creación de un nuevo servicio

### Módulo 6: Flujo de Valor para el Soporte al Usuario

- Modelo de flujo de valor para la restauración de un servicio en vivo

### Módulo 7: Priorización y Gestión del Trabajo

- Gestión de colas y pendientes
- Priorización del trabajo

- Swarming (trabajo colaborativo rápido)
- Enfoque Shift-Left

### Módulo 8: Consideraciones Comerciales y de Sourcing

- Construir o comprar
- Modelos de sourcing
- Integración y gestión de servicios

#### Nota Importante:

Debido a las constantes actualizaciones de los contenidos de los cursos por parte del fabricante, el contenido de este temario puede variar respecto al publicado en el sitio oficial. Sin embargo, ExecuTrain siempre ofrecerá la versión más actualizada de estos cursos.

**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**