

ACC-5010

FUNDAMENTOS DE ITIL V3.0 2011.



www.accesgroup.com.mx

Av. Lázaro Cárdenas No.1010 Fracc. Residencial San Agustín, C.P. 66260, San Pedro Garza García, NL. Tel. (818) 368-37-01
Calle Ahuehuete No. 520, Colonia San Felipe, C.P. 31203, Chihuahua, Chih. Tel. (614) 350-14-55



¿Por qué Acces Consulting?

Acces Consulting es un proveedor de entrenamiento especializado a nivel PYME y Corporativo de cobertura a nivel nacional.

Contamos con más de 18 años de experiencia en cada uno de los temas que ofertamos a nuestros clientes.

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

- ▲ Detección de la necesidad.
- ▲ Evaluación de conocimientos.
- ▲ Planes de capacitación y seguimiento al culminar la misma.

Ofrecemos un amplio catálogo de cursos en diversos temas, los cuales comprende desde un nivel básico hasta los niveles de conocimientos más especializados.

La confianza depositada en nosotros para llevar a cabo el proceso de capacitación de nuestros clientes, está avalada por un alto índice de éxito de las personas que han alcanzado la certificación como meta, así como evaluaciones exitosas internas que son llevadas a cabo por las áreas del manejo de personal.

Modalidad del servicio.

- ▲ Cursos por calendario
- ▲ Cursos in-site (privados), los cuales puedes ser en nuestras instalaciones o las del cliente.
- ▲ Cursos Personalizados, ya que podemos adaptar el contenido y duración de la capacitación de acuerdo a las necesidades del cliente.
- ▲ E-Training, cursos a distancia on line

www.accesgroup.com.mx

Av. Lázaro Cárdenas No.1010 Fracc. Residencial San Agustín, C.P. 66260, San Pedro Garza García, NL. Tel. (818) 368-37-01
Calle Ahuehuete No. 520, Colonia San Felipe, C.P. 31203, Chihuahua, Chih. Tel. (614) 350-14-55

Acerca de este curso:

Fundamentos de ITIL® es el nivel inicial correspondiente a las mejores prácticas de Gestión de Servicios de TI. Este es un curso que resume y cubre la versión 3.0 2011 de las mejores prácticas que se presentan desde la perspectiva del Ciclo de Vida del Servicio.

Beneficios del curso:

Al finalizar el curso, los participantes tendrán los conocimientos y habilidades necesarias para identificar los principios y conceptos de Administración de Servicios de TIC, los beneficios de ITIL en su Institución, procesos de administración de servicios y como se pueden mapear en el ciclo de vida del servicio, procesos en cada Lifecycle.

Duración:

24 hrs.

Características del curso:

Teórico.

Perfil de la Audiencia:

- ▲ Administradores de TI.
- ▲ Personal de Soporte de TI.
- ▲ Consultores de TI.
- ▲ Administradores de Negocio.
- ▲ Administradores de Procesos.

Pre-Requisitos:

Ninguno.

www.accesgroup.com.mx

Av. Lázaro Cárdenas No.1010 Fracc. Residencial San Agustín, C.P. 66260, San Pedro Garza García, NL. Tel. (818) 368-37-01
Calle Ahuehuete No. 520, Colonia San Felipe, C.P. 31203, Chihuahua, Chih. Tel. (614) 350-14-55

Temario del Curso:

1. Service Strategy
 - a. Strategy management for IT services.
 - b. Service portfolio management.
 - c. Financial management for IT services.
 - d. Demand management.
 - e. Business relationship management.
2. Service Design
 - a. Design coordination.
 - b. Service catalogue management.
 - c. Service level management.
 - d. Availability management.
 - e. Capacity management.
 - f. IT service continuity management (ITSCM).
 - g. Information security management.
 - h. Supplier Management
3. Service Transition
 - a. Transition planning and support.
 - b. Change management.
 - c. Service asset and configuration management.
 - d. Release and deployment management.
 - e. Service validation and testing.
 - f. Change evaluation.
 - g. Knowledge management
4. Service Operation
 - a. Event management.
 - b. Incident management.
 - c. Request fulfillment.
 - d. Problem management.
 - e. Access management
5. Continual Service Improvement
 - a. Seven-step improvement Process
6. Service Operation Functions
 - a. Service Desk.
 - b. Technical Management.
 - c. IT Operations Management.
 - d. Application.
 - e. Management

www.accesgroup.com.mx

Av. Lázaro Cárdenas No.1010 Fracc. Residencial San Agustín, C.P. 66260, San Pedro Garza García, NL. Tel. (818) 368-37-01
Calle Ahuehuete No. 520, Colonia San Felipe, C.P. 31203, Chihuahua, Chih. Tel. (614) 350-14-55

¿Que obtiene el participante?:

- ▲ Material del curso.
- ▲ Un examen de simulación para la obtención del certificado oficial.

Perfil de nuestros instructores:

- ▲ Consultores con más de 18 años de experiencia en TI.
- ▲ Certificados en:
 - ✓ ITILv3
 - ✓ ITIL 4
 - ✓ COBIT 5
 - ✓ ISO/IEC 20000, 27000 & 31000
 - ✓ Certified in the Governance of Enterprise IT
 - ✓ CISA (Certified Systems Auditor)
 - ✓ CRISC (Certified Risk and Information Systems Control)
 - ✓ CISM (Certified Information Security Management)
 - ✓ PMP (Project Management Professional)
 - ✓ Scrum
 - ✓ Arquitectura Empresarial (TOGAF)
 - ✓ Network Security Administrator.