

ACC-5030

FUNDAMENTOS DE ITIL 4.



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:

El curso está diseñado como una introducción a ITIL 4 y le permite comprender una nueva forma de ver la Gestión de Servicios de TI a través de un Sistema de Valor del Servicio (SVS).

Beneficios del curso:

El participante comprenderá los siete principios rectores de ITIL 4, la nueva cadena de valor de servicios de ITIL, las cuatro dimensiones de la gestión del servicio, las 34 prácticas de ITIL, con un enfoque en 18 de ellas, conceptos clave de Lean IT, Agile, DevOps y la Gestión del Cambio organizacional, y por qué son importantes para brindar valor comercial.

Duración:

20 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 Ahuehuate No. 520, Colonia San Felipe, C.P. 31203, Chihuahua, Chih. Tel. (614) 350-14-55

Temario del Curso:

MÓDULO 1. Introducción.

- 1.1. La gestión de servicios de TI en el mundo moderno.
- 1.2. Acerca de ITIL 4.

MÓDULO 2. Conceptos clave de la gestión de servicios.

- 2.1. Valor y la creación conjunta de valor.
- 2.2. Organizaciones, proveedores de servicios, consumidores de servicios y otras partes.
- 2.3. Productos y servicios.
- 2.4. Relaciones de servicios.
- 2.5. Valor: resultados, costos y riesgos.
- 2.6. Resumen.

MÓDULO 3. Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.

- 3.1. Organizaciones y personas.
- 3.2. Información y tecnología.
- 3.3. Socios y proveedores.
- 3.4. Flujos de valor y procesos.
- 3.5. Factores externos.
- 3.6. Resumen.

MÓDULO 4. El sistema de valor de servicio de ITIL.

- 4.1. Visión general del sistema de valor.
- 4.2. Oportunidad, demanda y valor.
- 4.3. Los principios guía de ITIL.
- 4.4. Gobernabilidad.
- 4.5. Cadena de valor del servicio.
- 4.6. La mejora continua.
- 4.7. Prácticas.
- 4.8. Resumen.

MÓDULO 5. Prácticas de gestión de ITIL.

- 5.1. Prácticas de gestión general.
- 5.2. Prácticas de gestión de servicio.
- 5.3. Prácticas de gestión técnica.

¿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.