

# ITIL V3 for Executives

HF411X



## Objetivos

Al finalizar este curso, el participante conocerá como:

- Comprender como la Gestión de servicio puede facilitar la alineación de los procesos de IT con los objetivos de negocio.
- Comprender el modelo de gestión de servicio de ITIL suficientemente para ser capaz de discutir como esto se ajusta o podría adaptarse a su organización.
- Hacer decisiones de alto nivel.
- Discutir opciones para los siguientes pasos.

## Audiencia

- Ejecutivos de IT, Senior IT Managers o ejecutivos de venta quienes necesiten tener un enfoque amplio comprendiendo la gestión de servicio de ITIL pero no cuentan con el tiempo necesario para largas sesiones de entrenamiento.
- Ejecutivos, Senior IT Managers o empleados de IT o personal involucrado en los procesos de la organización y la implementación de ITIL y quienes necesiten tener un enfoque amplio comprendiendo la gestión de servicio de ITIL pero no cuentan con el tiempo necesario para largas sesiones de entrenamiento.

## Pre-requisitos

- Conocimiento básico de IT.

## Temario

- Introducción a ITIL.
- Gestión de servicio como una práctica.
- Etapas del ciclo de vida del servicio.
  - Estrategia.
  - Diseño
  - Transición.
  - Operación.
  - Mejoramiento continuo del servicio.
- Tecnología y arquitectura.

- Conclusión.

**Duración** 4 días

## Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:

**01 800 501 2611** desde el interior de la República

**5258 4787** desde la Ciudad de México

## Internet

e-mail:

**hpeducacional@hp.com**

url:

**www.hp.com.mx/educacion**

