



Pink Elephant

Los Expertos en Gestión de Servicios de TI

Catálogo de Servicios

Hispanoamérica

Ayudando
a la TI a ser más eficiente

Acerca de Nosotros

Pink Elephant es el líder en Mejores Prácticas de ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) ya que ofrece servicios de **Educación, Consultoría, Servicios On-line y Conferencias** diseñados para ayudar a nuestros clientes a obtener un verdadero soporte para su empresa por parte de su departamento de Tecnología de Información (TI).

Nuestra experiencia les asegurará rendimientos mayores. En el caso de Iberoamérica, Pink Elephant ha adaptado los servicios a la cultura de la región, lo cual los hace más eficientes.

Estamos celebrando 20 años de experiencia en ITIL y mediante la operación a través de nuestras oficinas alrededor del mundo, **nos hemos convertido en el proveedor #1 de ITIL e ITSM (Gestión de Servicios de TI).**

A la fecha, hemos certificado a **más de 200,000 profesionales de la Industria de TI, los cuales se han beneficiado con nuestra experiencia teórico-práctica.**

Desde nuestros comienzos en 1989, hemos extendido el conocimiento de ITIL por todo el mundo más que cualquier otro proveedor y fuimos seleccionados como Expertos Internacionales para participar en el desarrollo de ITIL V3 como autores del libro Mejora Continua del Servicio y como representantes del Panel Internacional de Examinación.

Hemos capacitado y certificado a muchas organizaciones de servicios profesionales de TI, las cuales han utilizado nuestros servicios para establecer sus propias Prácticas de ITIL.

Para apoyar a su organización tanto local como globalmente, contamos con nuestra casa matriz en Toronto, Canadá y con oficinas y socios alrededor del mundo.

Para atender al mercado de habla hispana, Pink Elephant decidió abrir en 2004 una oficina en la Ciudad de México y comenzó a extenderse por todo el Continente Americano. En el 2007 comenzamos a tener presencia en España, cubriendo así la mayoría de los países de habla hispana.

Rendimientos mayores

Iberoamérica

México

España

Centro
América

Guatemala

Caribe

Nicaragua

Costa Rica

Panamá

República Dominicana

Andina

Puerto Rico

Colombia Ecuador Perú Venezuela

Argentina

Cono Sur

Chile Uruguay

Además...

Australia

Canadá

Estados Unidos

Holanda Malasia

Nueva Zelanda

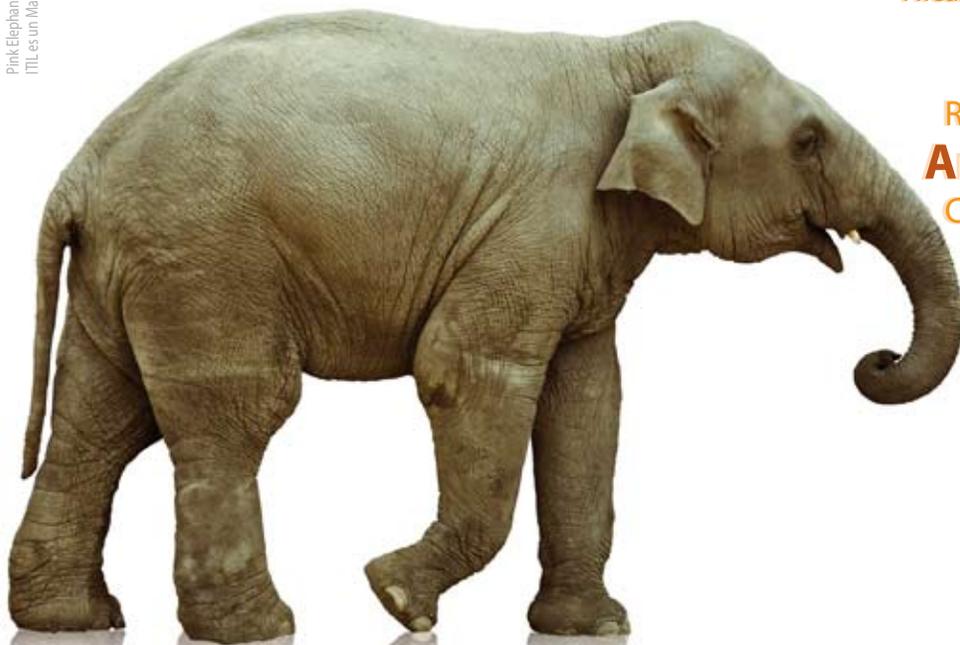
Hong Kong

Singapur

Sudáfrica

Reino Unido

Brasil



Somos Diferentes...

En el contexto cultural, los desafíos de alineación con el negocio y la productividad de nuestros clientes en Iberoamérica, nos han llevado a adecuar y a **desarrollar soluciones innovadoras, acordes a nuestra idiosincrasia.**

Nuestro posicionamiento de liderazgo y el reconocimiento del mercado nos han permitido convertirnos en el **proveedor más confiable de Educación y Consultoría en la Gestión de Servicios de TI (ITSM)**, marcando la dirección a seguir y actuando como punto de referencia de las Mejores Prácticas en el mercado.

Nuestros 20 años de experiencia, las aportaciones hacia las Mejores Prácticas y el constante desarrollo de soluciones versátiles e innovadoras, son lo que nos ha llevado a ser considerados

a nivel mundial como **"Los Expertos en ITIL®"**.

Descubra más.

Nuestras fortalezas provienen de:

Innovación en el contexto de Iberoamérica

- Innovación en servicios de educación y soluciones de consultoría, que responden al contexto y a los desafíos estratégicos de nuestros clientes.
- Fuimos y seguimos siendo los primeros en dar a conocer y entregar los nuevos cursos de Versión 3.
- Hemos desarrollado modelos y metodologías que favorecen la transformación organizacional.
- Generamos el mayor número de artículos y casos de estudio referentes a Iberoamérica.
- Somos autores de uno de los 5 libros de la Versión 3 de ITIL: "Mejora Continua del Servicio"

Nuestras soluciones parten del conocimiento de nuestros clientes.

- Contamos con una amplia trayectoria de casos de éxito de implementación en Iberoamérica, además de ser los líderes de implementación a nivel mundial.
- Dominamos el contexto de las empresas grandes en los sectores Financiero, Energético, Outsourcing y de Telecomunicaciones.
- Disponemos de soluciones adecuadas para pequeñas y medianas empresas.

Educación el inicio, consultoría la adopción.

- Somos el proveedor número 1 en Iberoamérica y hemos certificado al mayor número de profesionales en TI.
- Nuestros consultores cuentan con todas las certificaciones de ITIL, incluyendo los niveles Intermedio e ITIL Expert, además de tener una sólida experiencia práctica en la implementación de las Mejores Prácticas del ITSM.
- Disponemos de talleres prácticos, únicos en el mercado.
- Contamos con las metodologías y herramientas más completas para realizar evaluaciones en ITIL V3.
- Nuestra imparcialidad con respecto a las herramientas de software y nuestro enfoque en los procesos y en las personas, nos permite **ser objetivos**, característica que es altamente valorada por el mercado en general.
- Ofrecemos los servicios en línea más completos del mercado, tanto para educación como para consultoría.

ÍNDICE

2 Acerca de nosotros

3 Somos diferentes

4 ¿Qué es ITIL?

5 Modelo de Servicios de TI

6 PINK Consulting

Utilizando el enfoque de las **Mejores Prácticas de ITIL**, como facilitadores le ofrecemos soluciones de principio a fin que le permitirán **mejorar la calidad del servicio, reducir la complejidad de TI, reducir el riesgo, disminuir los costos de operación, cumplimiento de regulaciones y alinear la TI con el negocio.** Tanto en la planeación estratégica de TI como en la evaluación de la madurez, el diseño y la implementación de los procesos de TI, así como en la mejora continua, nuestros **Consultores ITIL Expert** trabajarán siempre muy de cerca con usted, durante el proyecto de **Mejores Prácticas.**

A través de nuestro concepto de *Learn and Improve*, transmitimos los conocimientos a nuestros clientes de **cómo adecuar y adoptar las Mejores Prácticas**, para que posteriormente busquen por sí mismos potenciar el aprendizaje, arraigar los cambios culturales y buscar la mejora continua de los procesos.

9 PINK On-line

Nuestro paquete de herramientas en línea le da acceso a una variedad de servicios de soporte para su programa de mejoramiento de ITSM. Desde los documentos de apoyo y libros hasta la evaluación de madurez, las herramientas de **PinkONLINE** son una manera efectiva de administrar su proyecto.

10 PINK Education

Somos los desarrolladores y distribuidores más importantes de cursos de capacitación en ITIL. Ya sea a través de los cursos de certificación o de nuestros propios cursos, ofrecemos un amplio portafolio que se adapta al rol que usted desempeña dentro de la empresa. Estamos acreditados internacionalmente por las instituciones examinadoras independientes que manejan el programa de certificación de ITIL: *EXIN, ISEB, Loyalist College, APMG y Project Management Institute (PMI).*

15 PINK Verify PINK Atlas

16 PINK Conferencias

Somos pioneros en la realización de **Conferencias de ITSM** para miles de profesionales de TI alrededor del mundo. Realizamos anualmente en Latinoamérica la **Conferencia más importante del área** con expositores y casos de éxito de la región, así mismo, realizamos el **Tour Pink Perspective Latinoamérica**, dando a conocer las últimas noticias de ITIL en la región.

Revolucione la operación

¿Qué es ITIL?

ITIL es una serie de libros desarrollados en el Reino Unido por la OGC (*Oficina de comercio del Gobierno del Reino Unido*) a finales de la década de 1980. Los libros describen un marco integral basado en procesos con las Mejores Prácticas para Gestionar los Servicios de TI.

La incorporación de la Versión 3 que contiene cinco libros, constituye la guía más completa para la Gestión de Servicios de TI.

ITIL V3

ESTRATEGIA DEL SERVICIO

Meta:

Proporcionar a las organizaciones las habilidades para diseñar, desarrollar e implementar a la Gestión de Servicios como un activo estratégico, así como para pensar y actuar de una manera estratégica.

Procesos:

- * Estrategia del Servicio
- * Gestión del Portafolio de Servicios
- * Gestión de la Demanda
- * Gestión Financiera

DISEÑO DEL SERVICIO

Meta:

Diseñar un servicio nuevo o modificado para su introducción en el ambiente de producción.

Procesos:

- * Gestión de Niveles de Servicio
- * Gestión del Catálogo de Servicios
- * Gestión de la Disponibilidad
- * Gestión de la Seguridad de la Información
- * Gestión de Proveedores
- * Gestión de la Capacidad
- * Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI

MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

Meta: Alinear continuamente los Servicios de TI con los requerimientos del negocio, al identificar e implementar oportunidades de mejora para soportar los procesos de negocio. La Mejora Continua del Servicio busca maneras para mejorar la efectividad y la eficiencia para reducir los costos.

Procesos:
Mejora en Siete Pasos

OPERACIÓN DEL SERVICIO

Meta:

Gestión continua de la tecnología que se emplea para entregar y soportar los servicios.

Procesos:

- * Gestión de Eventos
- * Gestión de Incidentes
- * Gestión de Solicitudes de Servicio
- * Gestión de Problemas
- * Gestión de Accesos

TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Meta:

Establecer las expectativas del cliente acerca de cómo se puede utilizar el servicio para habilitar los procesos de negocio.

Procesos:

- * Planeación y Soporte en la Transición
- * Gestión de Cambios
- * Gestión de Activos de Servicio y de Configuraciones
- * Gestión de Liberaciones e Implementación
- * Validación y Pruebas del Servicio
- * Evaluación
- * Gestión del Conocimiento



¿Qué plantea ITIL?

- Alinear los servicios de TI con los requerimientos del negocio.
- Un conjunto de mejores prácticas, no una metodología.
- Proveer una guía, no un manual de instrucciones, ya que la implementación de los procesos varía según las características de cada organización.
- Provisión óptima de servicios a un costo justificable.

Conceptos Básicos de Procesos.

Información de Referencia

Servicio:

Un medio para entregar valor a los clientes al facilitar los resultados que los clientes desean conseguir, sin tener que apropiarse de los costos y riesgos involucrados.



Gestión de Servicios

Es un conjunto de capacidades organizacionales especializadas que proporcionan valor a los clientes a través de servicios.



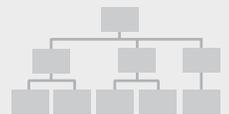
Función

Todas las funciones se especializan en realizar un cierto tipo de trabajo y son responsables de resultados específicos. Cada función tiene capacidades y recursos.



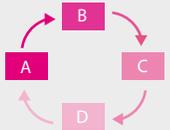
Roles

Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones que se otorgan a una persona o a un equipo.



Procesos

Conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que buscan un fin en común. Son medibles, enfocados a resultados específicos, orientados a los clientes y responden a un evento específico.



Indicador Clave del Desempeño (KPI)

Medida que se usa para gestionar un Proceso, un Servicio de TI o una Actividad.



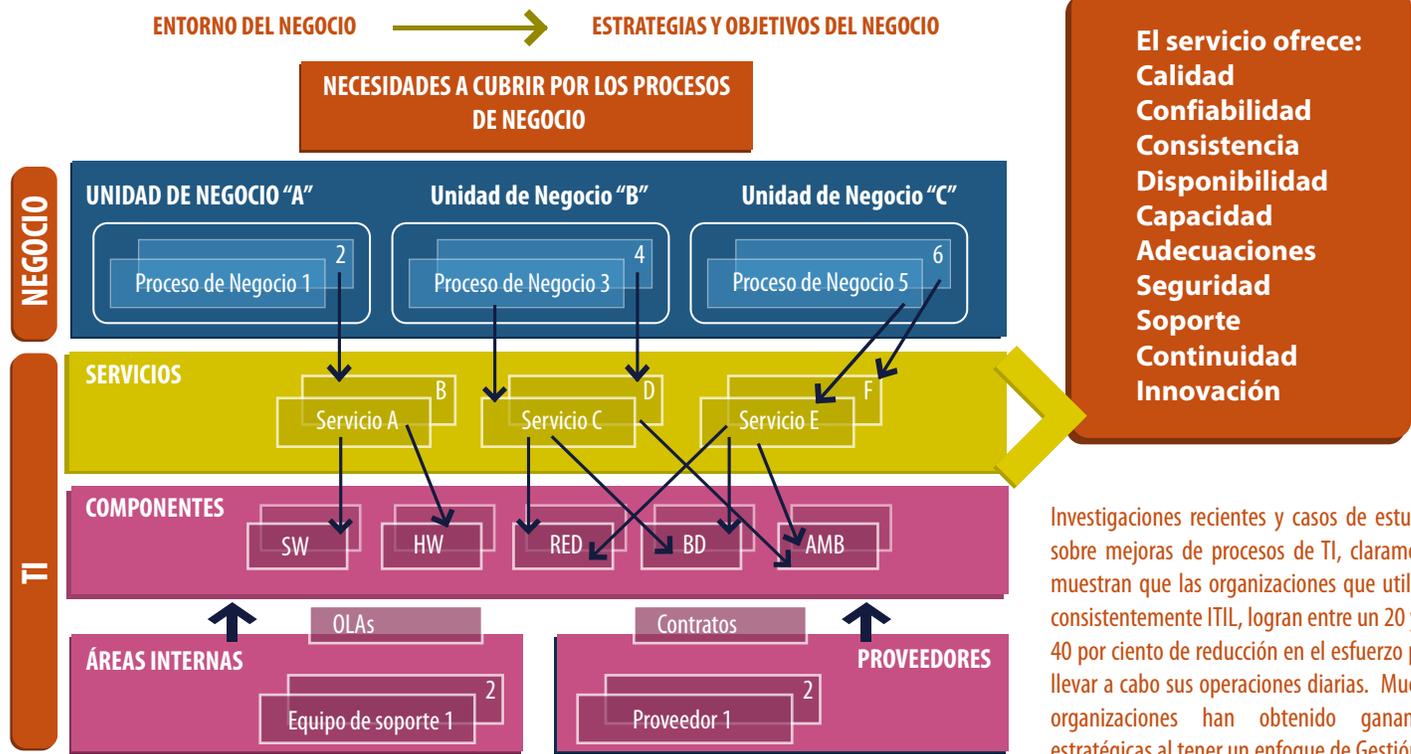
ISO/IEC 20000

Especificación ISO y Código de Práctica para la Gestión del Servicio de TI, basada en ITIL.



¿Por qué las organizaciones están implementando ITIL?

Modelo de Servicios de TI



Los principales beneficios que ITIL ofrece a las organizaciones son:

Contar con un Modelo de Gobernabilidad de TI

Cada vez son más los directivos de las organizaciones que están exigiendo a los CIOs que tengan un Modelo de Gobernabilidad de TI con el objetivo de tener información a través de controles y estructuras que les aseguren que el área TI está actuando como soporte de las estrategias del negocio.

Sin una Mejor Práctica como la Gestión de Servicios de TI, estos modelos no pueden funcionar de una manera eficiente. Por un lado, la Gestión de Servicios es clave para la Gobernabilidad de TI, porque se integra a los objetivos del negocio y por otro lado, sin los procesos de ITIL, los indicadores y controles no serían confiables.

Reducir los costos de TI y mejora de la calidad del Servicio

Existen muchas áreas donde ITIL puede reducir los costos de TI. Los procesos de TI con mayor madurez, generan mayor productividad (*menos errores*) y más calidad (*hacer las actividades siempre igual*), lo cual automáticamente reduce los costos.

Eliminar los silos organizacionales, implementando procesos integrados en toda el área de TI

Una implementación exitosa de Mejores Prácticas de ITIL define un modelo de procesos sustentado por roles y responsabilidades, entre otros elementos, los cuales al ser implementados a lo largo de toda la organización, generan una nueva forma de trabajo basada en responsabilidades puntuales; de esta manera contribuyen a eliminar los silos en las organizaciones.

Fortalecer líneas de comunicación entre el área de TI con las demás áreas de la organización

Uno de los principales problemas del área de TI es la comunicación con las diferentes áreas operativas de la organización. Usualmente los términos y las métricas de TI son muy técnicas.

Con el enfoque de Gestión de Servicios de TI, donde esta área se alinea a los procesos del negocio, la comunicación es mucho más eficiente y se relaciona con los intereses de las áreas operativas.

Mejorar la Integración de TI con el Negocio

La prioridad para el 82 % de los CIOs* es la integración de TI al negocio. Si el área de TI quiere tener una mejor integración con el negocio, sin duda es fundamental contar un enfoque de Gestión de Servicios de TI que le permita alinear estos servicios a los procesos de Negocio (Ver figura "Modelo de Servicios de TI")

Cumplir eficientemente con las regulaciones

Muchas organizaciones de TI buscan cumplir con regulaciones de sus países tales como Sarbanes-Oxley (SOX), Basel II, regulaciones gubernamentales, ISO 27001, ISO 38500, ISO/IEC 20000. Para ello, un marco de referencia generalmente utilizado es Cobit; una implementación de Cobit con una estrategia de Mejores Prácticas con ITIL resulta beneficiosa. Debido a que **Cobit define qué debemos controlar e ITIL define cómo debemos hacerlo**, esta integración derivará en el cumplimiento eficiente de las regulaciones.

Mejorar la Gestión de proveedores

Las áreas de TI tienden cada vez más a Tercerizar (*Outsourcing*) sus Servicios de TI. Desafortunadamente, la mayoría de las organizaciones de TI no tienen en claro los Niveles de Servicio que deben solicitar a sus proveedores. Generalmente, les solicitan métricas técnicas que muchas veces no reflejan lo que el negocio necesita, con lo cual se hace difícil justificar las contribuciones reales que los proveedores están proporcionándole a la empresa. A través de ITIL se definen los Niveles de Servicio que necesita cada componente de los Servicios de TI, y con esta información y con un proceso maduro de gestión de proveedores, las áreas de TI podrán realmente alinear no sólo el área de TI al negocio, sino también a sus proveedores.



PINK Consulting

¿Por qué elegir los servicios de Pink Elephant?

Nuestras soluciones han surgido del contexto cultural de Iberoamérica y responden a los desafíos que actualmente enfrentan las organizaciones de tecnología.

Conocemos y entendemos el entorno cambiante y las exigencias de las áreas de Tecnología. Nuestras soluciones responden a temas tales como: **alineación al negocio, cumplimiento con regulaciones, mayor productividad, justificación de costos, integración con proveedores y outsourcing**, servicios confiables y consistentes, resistencia a trabajar informalmente y en silos.

Cada servicio de consultoría tiene el objetivo claro de ofrecer **soluciones efectivas, ágiles y flexibles, que respondan a la idiosincrasia iberoamericana** y también busca lograr resultados concretos que generen credibilidad e interés en la adopción de las Mejores Prácticas.

Nuestro modelo de consultoría ofrece los siguientes beneficios:

Durante el proyecto

- Menores tiempos de implementación.
- Retorno sobre la inversión realizada.
- Generación de indicadores para controlar y demostrar el valor de TI.
- Disminución de riesgos latentes en la organización.

Personas

- Personal con conocimientos teóricos y prácticos sólidos.
- Esquemas de trabajo en procesos que fomenten la integración, evitando el trabajo en silos.
- Procesos formales y estandarizados.
- Transformación cultural en la organización.
- Aprendizaje organizacional respecto a cómo adecuar y adoptar las Mejores Prácticas.

Servicios

- Cambio de un enfoque en Tecnología a un enfoque de Servicios de TI.
- Servicios consistentes y alineados a las necesidades del Negocio.
- Cumplimiento con regulaciones locales y regionales.

Financieros

- Reducción de costos.
- Mayor productividad.
- Justificación de inversiones.



PINK Consulting

Empleando el marco de referencia de las Mejores Prácticas para la Gestión de Servicios de TI, los servicios de consultoría de Pink Elephant han llevado la teoría a la práctica, haciendo realidad la adecuación y la adopción de las mejores prácticas en organizaciones de diversos sectores y tamaños.

Nuestras soluciones de consultoría se han diferenciado por estar personalizadas al contexto cultural de Iberoamérica, respondiendo a los desafíos de transformación organizacional y al entorno cambiante de las organizaciones de tecnología.

Ofrecemos soluciones integrales que lo acompañan a lo largo de la vida de su proyecto de implementación, enfocándonos en la disminución de los riesgos, para propiciar la alineación con el negocio mediante la generación de valor, la mejora de la productividad operativa y la transformación de los esquemas de trabajo a través del cambio cultural.

Modelo de Transformación Organizacional

Dentro de las soluciones de Pink Consulting, hemos creado un concepto que denominamos “Consultoría Estratégica”, en la cual analizamos las restricciones, disminuimos el riesgo y balanceamos los recursos para incrementar los beneficios para el negocio y en sus áreas de tecnología, propiciando una transformación organizacional orientada hacia la generación de valor para el negocio y en la búsqueda de la excelencia operativa.

Para lograr los resultados de la implementación de las Mejores Prácticas, nuestro concepto de Consultoría Estratégica se basa en un pilar fundamental conocido como “Learn and Improve”, en el cual transmitimos a nuestros clientes los conocimientos necesarios para adecuar y adoptar las mejores prácticas para que, posteriormente, busquen por sí mismos potenciar el aprendizaje, arraigar los cambios culturales y apuntar a la mejora continua.

Pilar de la Consultoría Estratégica



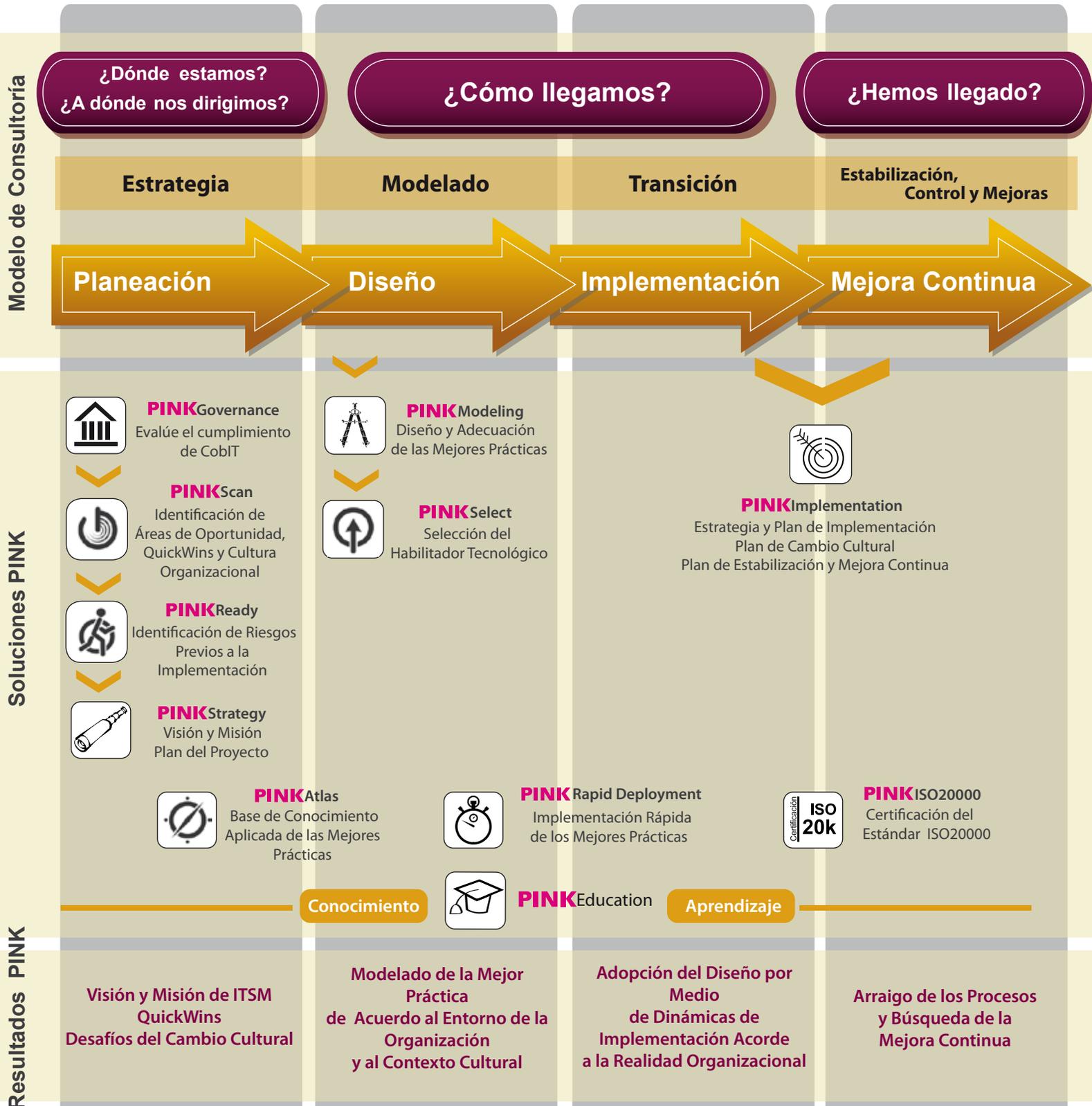
Aprendizaje, Conocimiento y Habilidades

Transformación Organizacional orientada hacia el valor al Negocio y a la Productividad

PINK Consulting

Marco de Referencia de Implementación

Las soluciones de Pink Consulting permiten a nuestros clientes contar con apoyo de principio a fin en la implementación de las mejores prácticas de ITIL, facilitando el logro de los beneficios esperados, con el mínimo riesgo. En el siguiente diagrama se muestran las fases de nuestra metodología de implementación, con las diferentes soluciones de Pink Consulting:



Soluciones **PINK** Consulting



PINK ISO20k

Infinidad de implementaciones de **ISO9000** quedan únicamente limitadas a la generación de documentación, sin lograr la eficiencia de los procesos, lo que ocasiona disparidad entre la documentación y la realidad operativa. La solución **PinkISO20k** apunta a que el cliente logre la certificación del estándar de **ISO20000** con base en una mejora en la productividad operativa, conjuntamente con un cambio en la cultura de trabajo de la organización.



PINK Governance

Cumplimiento de regulaciones, productividad, alineación al negocio, son sólo algunas exigencias que se cubren con un modelo de Gobernabilidad de TI y el marco de auditoría de **CobIT** es una referencia reconocida para generarlo; por medio de nuestra solución **PinkGovernance**, podrá comparar si su estrategia y su ejecución táctica y operativa cumplen y están alineadas con los objetivos de control de **CobIT**.



PINK Modeling

El entorno de la organización de TI definirá cómo realizar la adecuación de las Mejores Prácticas. **PinkModeling** evita la imposición y plantea una adecuación de los procesos bajo un enfoque de colaboración, donde se promueven el involucramiento, la participación y el consenso del personal, lo cual trae como consecuencia el logro de resultados concretos en el diseño, la disminución de tiempos, el interés del personal y un modelo de procesos adecuado a la realidad del contexto de la organización.



PINK Bookcase

Para implementar con éxito las Mejores Prácticas de ITIL, es necesario contar con una comprensión que exceda los meros conceptos de ITSM. Se necesita conocimiento concreto del negocio. Aquí aparece **PinkBOOKCASE**.

PinkBOOKCASE es una biblioteca extensa que apunta a acelerar sus habilidades sociales, a aumentar el conocimiento de su negocio, a agudizar su visión de gestión y liderazgo e inspirar su desarrollo profesional, con el objetivo general de respaldar el éxito del proyecto de ITSM. **PinkBOOKCASE** incluye 100 libros de texto completos y 100 videos de rápido aprendizaje, seleccionados por los propios expertos de **Pink Elephant**.



PINK Ready

Antes de comenzar un proyecto de implementación de ITIL, es importante evaluar el grado de preparación de la organización para el cambio cultural y operacional. La omisión de este paso, en última instancia le representará a la organización un gasto de tiempo y dinero. Invierta en **PinkREADY** e identifique los riesgos y los obstáculos que existen al inicio del programa, *¡que no lo sorprendan cuando ya sea demasiado tarde!*



PINK Implementation

Una correcta implementación de los procesos definirá el éxito de su proyecto. **PinkImplementation** formula una estrategia de implementación acorde con la cultura de la organización, buscando la adopción efectiva de las Mejores Prácticas y su permanencia en el personal. **PinkImplementation** dispone de simuladores de procesos que facilitan el entendimiento de la transformación que experimentará la organización, **generando conciencia, convencimiento, interés y participación del personal TI**.

PinkImplementation también contiene un plan de actividades que responde a una serie de interrogantes de implementación, tales como: **¿Qué tenemos que hacer?, ¿Quién tiene que participar?, ¿Por qué lo tengo que hacer?, ¿Cuándo se realizará?, ¿Cómo lo llevaremos a cabo?** Dentro de la estrategia de implementación se establecen las bases para estabilizar y controlar los procesos, para posteriormente ingresar en la mejora



PINK Scan

PinkSCAN fue la primera herramienta de evaluación de procesos de ITIL en la industria y actualmente se encuentra disponible en línea. Ya sea que el propio usuario lleve a cabo la evaluación o que solicite nuestro apoyo, él mismo puede determinar la salud de los procesos que utiliza dentro de su organización. Elija hasta 20 procesos y obtenga información de aproximadamente 1,000 preguntas, con el fin de determinar los grados de madurez de los procesos. Determine la situación actual de la organización para establecer las metas a las cuales aspira, mediante el uso de la herramienta de evaluación de procesos de ITIL más detallada y efectiva, disponible en línea.



PINK Select

PinkSELECT es una aplicación que ofrece más de 400 preguntas que el usuario puede utilizar para realizar una evaluación informada y precisa de qué herramienta de ITSM debe emplear dentro de su organización. **PinkSELECT** es **veloz, objetiva, independiente del proveedor y rentable**.



PINK Rapid Deployment

¿Mejores Prácticas en organizaciones de TI pequeñas y medianas? Hemos comprobado que ITIL se aplica a cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño y giro. **Rapid Deployment** es una **solución ágil, flexible y efectiva** en la implementación de los procesos, que responde a la realidad y al dinamismo de las pequeñas y medianas organizaciones de TI.



PINK Strategy

Reiteradamente en nuestra cultura Iberoamericana, omitimos la fase de **planeación** orientándonos más hacia la ejecución. Hemos identificado que un factor crítico de éxito en las implementaciones de las Mejores Prácticas de ITIL es formular una estrategia que marque la dirección de la Gestión de Servicios de TI dentro de la organización. La solución de **PinkStrategy**, analiza las necesidades del negocio y la realidad operativa del área de TI para determinar los riesgos, recursos, restricciones, supuestos, roles y comunicación; para establecer una visión, misión y objetivos que conduzcan a plantear el alcance, las fases y la guía (**roadmap**) de la implementación.

PINKEducation

Pink Elephant es el líder mundial en Educación. Nuestros clientes han compartido con nosotros esta experiencia de aprendizaje en todo lo relacionado con las Mejores Prácticas de ITIL. Contamos con el Modelo de Capacitación más completo, con el cual buscamos superar las expectativas de los interesados, apoyados en la experiencia y en las habilidades de nuestros instructores ITIL Expert altamente reconocidos en la industria, con lo cual logramos que la transferencia de conocimiento sea enriquecedora y productiva.

Principios Rectores de la Educación en el nuevo esquema de ITIL V3.

- Debe proveer valor al plan de carrera del estudiante.
- Permite la innovación y la flexibilidad.
- Alcanza los objetivos de aprendizaje y los resultados de competencia.
- Contribuye a la madurez de la profesión de Gestión de Servicios TI.
- Pendiente de la evolución de las demandas del mercado.
- Incluye la transición de V2 a V3.

Modelo de Calidad **PINK**Certify

Como instructores, somos reconocidos como los mejores en la industria:

- Los consultores de Pink Elephant cuentan con la certificación ITIL Expert". Ésta es la más alta calificación otorgada dentro del esquema de ITIL V3.
- Estamos completamente comprometidos con la mejora continua del servicio, en la gestión interna de varios procesos de negocio que se han aplicado para medir los comentarios de los clientes, evaluar los resultados individuales y analizar los resultados de los exámenes.
- A través de los años, estos modelos regularmente retroalimentan las mejoras en todos los procesos, e incluyen la impartición de cursos y el desarrollo personal de los consultores.
- Pink Elephant se preocupa por desarrollar habilidades de comunicación fuertes en el instructor, así como de promover que su práctica docente facilite la transferencia de conocimiento a los participantes, con lo cual se logra contar con cursos y talleres productivos y eficientes.
- Pink Elephant cuenta con 20 años de experiencia en ITIL, lo que nos permite ofrecer programas maduros para capacitar a nuestros instructores Train the Trainer", y así contar con facilitadores altamente capacitados.

El modelo considera los siguientes elementos:

Calificación
Requisitos de la industria y pre-requisitos para realizar el trabajo

Pruebas
Conocimiento y habilidades para evaluar el nivel de competencia

Entrenamiento Interno
Conocimientos y habilidades para realizar el trabajo

Entrega Monitoreada
inicial, asistencia y resultados de entrega

Niveles de Certificación

ITIL Foundation

(Official ITIL V3 Foundation Certification)

- ITIL V3 Foundations
 - Classroom Courses
 - Online Instructor- Led Course
 - Online Self-Paced Course
- ITIL V2-V3 Foundations Bridging Course Self-Paced Online
(Official ITIL V3 Foundation Certification)
- ITIL Overview Self-Paced On-line
- CobIT Fundamentals
- ISO/IEC 20000 Essentials

ITIL Practitioner

(Official V3 Capability Certification)

- Operational Support & Analysis (OSA)
- Release, Control & Validation (RCV)
- Service Offerings & Agreements. (SOA)
- Planning, Protection & Optimization (PPO)

ITIL Practitioner Workshop

- How To Define & Implement Processes According To ITIL Best Practices
- How To Define & Implement A CMDB According To ITIL Best Practices
- How To Define & Implement A Service Catalog According To ITIL Best Practices Official ITIL V3 Complementary Guidance Course
- How to Conduct An IT Service Management Process Assessment.
- Cobit Implementation Workshop

Pink Elephant Considera a ITIL PRACTITIONERS a todos los cursos Intermedios, Módulos de Capacidades y Talleres Prácticos.

ITIL Manager (Official ITIL V3 Lifecycle Certification)

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement (CSI)
- ITIL Service Manager Program (Official ITIL V2 "Masters" Certification)
- V2-V3 Service Manager Bridging Course (Official ITIL V3 "Expert" Certification)
- Managing Across The Lifecycle (Official ITIL V2 "Masters" Certification)

Pink Elephant Considera a ITIL MANAGER a todos los cursos Intermediosde Módulo del Ciclo de Vida del Servicio y lo cursos a nivel Service Manager.

Talleres Prácticos de Pink Elephant

- Developing Metrics in ITSM Workshop.
- Change Management Workshop.
- Executive Workshop For ITSM: Developing a Vision & Strategy For IT Service Management
- Simulador Apollo 13

Executive Workshops

- The Implementation Road Map For IT Service Management
- Developing A Vision & Strategy For IT Service Management
- Continual Service Improvement One-Day Workshop



Pink Elephant está acreditado por el EXIN, ISEB, LOYALIST y APMG para ofrecer estos cursos.

¡Llévenos a sus instalaciones!

Todos nuestros cursos presenciales pueden ser programados en las fechas que más le convengan, en sus instalaciones o en el lugar que prefiera.

Son muchos los beneficios que un curso In-House de Pink Elephant le ofrece:

Ahorros significativos de precios, hasta más del 40% en comparación con la modalidad pública.

Ahorros significativos de tiempo, sin viajes para su personal.

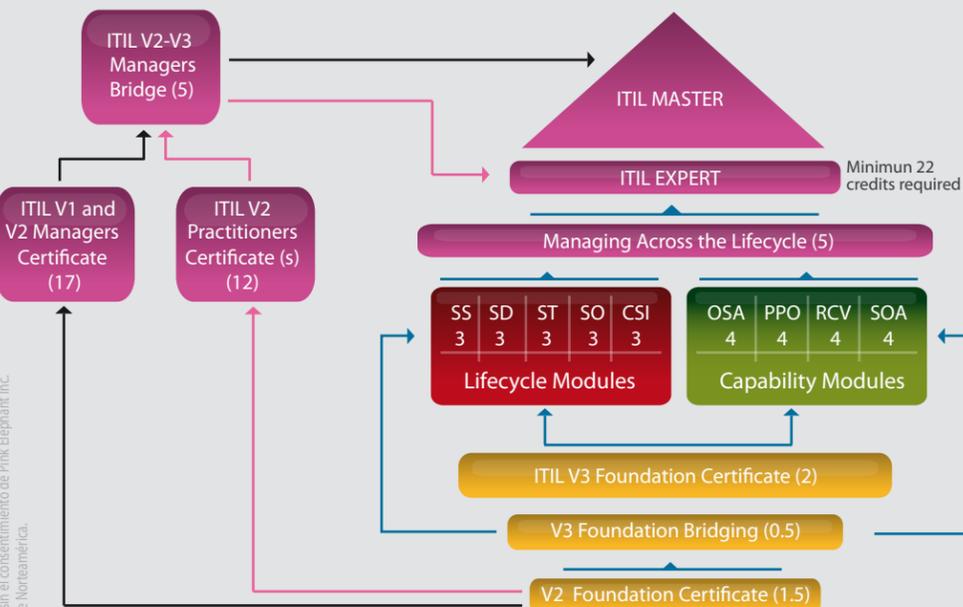
Acceso directo a los mejores instructores de la industria en ITIL, de acuerdo con su elección.

Esta modalidad es una excelente oportunidad para realizar ejercicios y trabajos con su equipo.

Discusiones específicas que consolidan a la compañía y buscan alinearla a un nuevo formato de aprendizaje con metas corporativas, objetivos y proyectos.

Los cursos "In-House" tienen la ventaja de personalizar el contenido (dentro de los límites requeridos por el programa de certificación de los cursos)

ESQUEMA DE CAPACITACIÓN V3



¿Qué es el Módulo de Capacidades?

La serie de Servicios por Capacidades Service Capabilities" será de interés para los candidatos que deseen certificarse en un nivel profundo del entendimiento de los procesos de V3 y sus roles. El Ciclo de Vida del Servicio es enseñado como parte del currículum, pero el foco principal son las actividades, la ejecución y el uso de los procesos.

¿Qué es el Módulo del Ciclo de Vida?

La serie de Ciclo de Vida del Servicio, Service Lifecycle", será de interés para candidatos que deseen obtener conocimiento de las prácticas de V3 en el contexto de Ciclo de Vida del Servicio. El foco primario del ciclo de vida en sí mismo es el uso de procesos y elementos de la práctica, utilizados en la gestión, con las capacidades requeridas para la entrega de de servicios con calidad alta, como una práctica de gestión en la organización.

INICIO A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE TI

ITIL V3 Foundations

ITIL V3 le ofrece una perspectiva general del Ciclo de Vida de la Gestión de Servicios de TI y sus procesos de respaldo, funciones y roles. Este curso lo prepara para aplicar el examen de Certificación en Gestión de Servicios de TI; una organización independiente facilita y califica el examen, el cual se programa en el último día del curso.

A continuación algunas de las modalidades que existen para que pueda tomar su curso de Introducción a todo este tema de Mejores Prácticas.

- **Classroom:** 3 días de clases presenciales con interacción con el consultor y los diferentes miembros del grupo que participa en la sesión.
- **Online Instructor- Led Course:** 4 días de clases en línea con su instructor, desde la comodidad de su oficina, ahorrando importantes costos de viaje.
- **Online Self- Paced Course:** Esta modalidad le ofrece optimizar sus tiempos, con formatos individuales de aprendizaje y la obtención de la certificación acorde a sus necesidades, adonde se encuentre y a su ritmo, ahorrando costos de viaje significativos, ya que podrá capacitarse desde la comodidad de su casa u oficina.

¿Qué aprenderá?

- Conceptos, definiciones y objetivos clave de ITIL.
- El enfoque del Ciclo de Vida concebido en función de los servicios de ITIL y las cinco etapas clave de este modelo.
- Estructura, componentes y procesos de los cinco libros principales de ITIL:

- Descripción de alto nivel de las actividades, metas, beneficios, desafíos y reportes de administración principales para los respectivos procesos.
- Descripción de las relaciones entre los procesos de ITIL.
- Descripción general de las certificaciones ITIL:

Foundations Practitioner Manager

- Cómo pueden los procesos de ITIL mejorar las operaciones de TI.

Créditos en Esquema de ITIL V3: 2 PDU's: 18 Duración 3 días

¿CUÁL ES LA META DE LA CAPACITACIÓN PARA LOS PROCESOS Y QUÉ CURSOS RESULTAN EFICACES?

La experiencia de más de 20 años en capacitación a profesionales de TI, nos ha permitido comprender cuál es la secuencia para robustecer el conocimiento y acelerar el aprendizaje en nuestros cursos. Por esta razón la siguiente tabla muestra cinco importantes elementos a considerar y el Nivel de Certificación sugerido:



ISO/IEC 20000 Essentials

ISO/IEC 20000 Essentials es la primera Norma Internacional para la Gestión de Servicios de TI publicada a finales del 2005 por la Organización Internacional de Estándares (ISO). La norma se alinea con la Biblioteca de Infraestructura de TI y con las Mejores Prácticas y es un marco de referencia que ha sido adoptado por miles de organizaciones a nivel mundial.

El estándar especifica los siguientes grupos de procesos clave:

- **Procesos de Entrega del Servicio.**
- **Procesos de Relaciones.**
- **Procesos de Resolución.**
- **Procesos de Liberación.**
- **Procesos de Control.**

El curso también se enfoca en la Gestión de Calidad dentro del contexto de ISO/IEC 20000 Essentials y permite que las organizaciones obtengan ventajas competitivas, ya que día con día más de RFP's solicitan ISO/IEC 20000 Essentials como un pre-requisito. El curso lo prepara para aplicar el examen y obtener el certificado de Fundamentos de la Gestión de Calidad del Servicio de Examination Institute for Information Science (EXIN).

PDU's 13

Duración 3 días

COBIT FUNDAMENTALS

Los Objetivos de Control para la Información y Tecnología Relacionada (COBIT), son un conjunto de Mejores Prácticas para la Gestión de TI creado por la Asociación para la Auditoría y el Control de Sistemas de Información (ISACA) y el Instituto de Gobernabilidad de TI (ITGI) en 1992. COBIT ofrece a los Gerentes, Auditores y Usuarios de TI un conjunto de indicadores, procesos y Mejores Prácticas para ayudarles a maximizar los beneficios que derivan a través del uso de la Tecnología de Información y a desarrollar un gobierno de control de TI adecuado en una compañía. Este curso fortalecerá sus conocimientos sobre cómo COBIT puede mejorar las operaciones de TI y respaldar los asuntos de Gobernabilidad de TI. También asegurará que usted comprenda los niveles de seguridad y control necesarios para proteger los activos de su compañía a través del desarrollo de un modelo de Gobernabilidad de TI.

Antes de comenzar el curso con carácter mandatorio es importante que lea "Cobit 4.1" (páginas 4-27), un documento gratuito de The Information Systems and Audit Control Association (ISACA), uno de los pioneros originales que desarrollaron el marco de referencia de COBIT.

Duración 3 días

Créditos en Esquema de ITIL V3: 2 PDU's 18

ITIL Practitioner (Official V3 Capability Certification)

Generales

ITIL Practitioners son nuestros **cursos Oficiales del Módulo de Capacidades de ITIL® V3**, le permitirán ser clave en los procesos que se necesitan para crear una infraestructura de la que el negocio puede depender.

Incluyen **una mezcla de guía-instructor y ejercicios** que ayudan a los participantes a aprender acerca del **cómo aplicar la práctica de los conceptos de ITIL, estructuras organizacionales, roles, funciones y actividades de los procesos.**

Al **comprender** las consideraciones de **implementación de los Niveles ITIL Practitioners**, el personal de TI **estará mejor preparado para cumplir las capacidades operativas y competencias** requeridas para soportar el enfoque completo del Ciclo de Vida del Servicio.

Requerimiento indispensable Certificado ITIL V3 Foundations

Créditos en Esquema de ITIL V3: 4
PDU's: 32 Duración 5 días

Operational Support & Analysis (OSA)

PROCESOS

Gestión de Incidentes, Problemas, Solicitudes de Cumplimiento, Eventos y de la Gestión de Accesos.

FUNCIONES

Gestión de la Operación de TI, Gestión Técnica, Gestión de Aplicaciones y Mesa de Servicios .

Release, Control & Validation (RCV)

PROCESOS

Gestión de Cambios, Validación y Pruebas del Servicio, Gestión de la Liberación y Desarrollo, Gestión de los Activos y la Configuración, Solicitudes de Cumplimiento, Evaluación y Conocimiento.

Service Offerings & Agreements (SOA)

PROCESOS

Gestión de Niveles de Servicio, Portafolio de Servicios, Catálogo de Servicios, Demanda, Proveedores y Financiera.

Planning, Protection & Optimization (PPO)

PROCESOS

Gestión de la Capacidad, Disponibilidad, Continuidad del Servicio de TI, Seguridad de la Información y Demanda.

ITIL Practitioner Workshop

How to Define & Implement Processes According to ITIL Best Practices

Este curso le enseñará cómo hacer reingeniería y mejorar los procesos de TI del negocio, incrementando la eficiencia y reduciendo costos en su departamento de TI. Usted recibirá numerosos ejemplos de documentos que cubren tópicos como una estrategia de implementación de procesos, definiciones de roles y/o modelos de procesos. Estos documentos se evalúan en ejercicios dentro de clase- de esta manera lo pondrá en el contexto de cómo implementar las mejores prácticas de ITIL de manera exitosa.

Este curso lo prepara para la certificación **How to Define & Implement Processes According To ITIL Best Practices**, emitido por Pink Elephant.

Duración 3 días

Créditos en Esquema de ITIL V3: 0 PDU's 13

How to Define & Implement a CMDB According to ITIL Best Practices

Este taller está enfocado en la Gestión de Activos del Servicio y de la Configuración, este último, uno de los procesos más necesarios pero difíciles de implementar en caso de desear lograr un nivel de madurez alto en la Gestión de Servicios de TI (ITSM).

La Base de Datos para la Gestión de la Configuración (CMDB) provee un recurso crítico para la mayoría de las otras disciplinas en ITSM. Si usted implementa y administra correctamente la CMDB, ésta le proveerá información importante acerca de dónde se encuentran los activos y cómo estos impactan en la entrega y la calidad de los servicios de TI. Así mismo existen muchos obstáculos que vencer y dificultades que evitar por lo tanto una asesoría adecuada es esencial antes de intentar este importante proyecto.

Le presentamos un taller de nivel avanzado en ITIL que asume que el participante está familiarizado con los términos generales de ITIL y la teoría.

Se recomienda que cuente con el **Certificado de Fundamentos de Servicios de TI** antes de tomar este taller. Si no lo tiene, por favor pregunte a algún ejecutivo de Pink Elephant acerca de este curso básico.

Duración 2 días

Créditos en Esquema de ITIL V3: 0 PDU's 13

Nuevo

How to Define & Implement a Service Catalog According to ITIL Best Practices

Este taller le enseñará el **por qué del Catálogo de Servicios** y la estructura de servicios subyacente es angular para cualquier programa de la Gestión de Servicios de TI. Usted aprenderá **cómo mapear los servicios de TI a los procesos de negocio y sus funciones**. Este mapeo permite el cambio de un enfoque en tecnología a uno de servicios, mejorando la comunicación y el diálogo entre TI y el negocio elevando la percepción del valor que ofrece TI.

Este mapeo provee la siguiente información:

- Un mutuo y valorado marco de referencia para TI/ Negocio para la operación y las inversiones de los asociados.
- Mostrar una oferta de servicios consistente y respetable, además de indicar cuáles son los elementos que se requieren.
- Demuestra cuál es el valor de TI para el negocio.
- Una base de servicios basada en una filosofía de costos y recuperación.
- Ofrece soporte a la automatización de las solicitudes de cumplimiento y el servicio a proveer.

Una organización de Servicios de TI debe entender cómo describir los servicios que provee relacionando el valor al negocio y sus consecuencias. Esta orientación de servicios comienza con un entendimiento claro de cómo definir servicios, los cuales serán publicados hacia el negocio mediante un Catálogo de Servicios orientado al usuario.

Este curso prepara a los participantes para el examen y obtener el **APMG International Service Catalog Certificate**.

Duración 3 días

Créditos en Esquema de ITIL V3: 1.5 PDU's 18

How to Conduct An IT Service Management Process Assessment.

Este taller provee a los líderes que ejecutan evaluaciones, a los gerentes de proyectos y jugadores clave con el conocimiento y habilidades requeridas para iniciar, planear, dirigir y evaluar los resultados de un proyecto en la Gestión de Servicios de TI y sus procesos. En este taller práctico los participantes serán guiados a través de un enfoque paso a paso para dirigir su evaluación basado en la amplia experiencia de Pink Elephant en consultoría de las Mejores Prácticas en la industria.

Este taller lo prepara para la **examinación y obtener el Certificate in IT Service Management Process Assessment**, emitido por Pink Elephant.

Duración 2 días

Cobit Implementation Workshop

Este taller es el programa oficial de ISACA y se imparte bajo su autorización y con material oficial de la Institución. El taller será impartido por un Instructor Acreditado por la ISACA para tales efectos.

Este taller provee la siguiente información:

- Comprender la aproximación que tiene el ITGI sobre la implementación del Gobierno de TI con base en la guía de implementación del ITGI.
- Comprender la ruta de implementación y cómo COBIT soporta cada paso.
- Definir el alcance y planear las iniciativas de Gobierno de TI con base en COBIT.
- Evaluar la capacidad de los procesos usando los modelos de madurez de COBIT.
- Planear mejoras usando objetivos de control y prácticas de control.
- Crear un marco de medición de desempeño usando las métricas de COBIT y el Balanced Scorecard (tablero de mando).
- Soportar la Implementación de Gobierno de TI.
- Considerar los factores para la implementación práctica.
- Ser consciente del apoyo de la implementación de COBIT por parte de ISACA.

Duración 3 días

ITIL Manager (Official V3 Live Cycle Certification)

Generales

Duración 3 días

Requerimiento indispensable : Certificado ITIL V3 Foundations

Créditos: 3 PDU's 25

Nuevo

Service Strategy (SS)

Este curso del módulo del Ciclo de Vida de ITIL® V3 le proveerá con el conocimiento y los principios de Gestión que se requieren para formular una estrategia de servicios de TI y la capacidad organizacional que provee la visión y direcciona la Gestión de Servicios de TI.

Al participar en este curso logrará un entendimiento y acercamiento a los procesos y funciones requeridos para trasladar una organización de TI enfocada en Tecnología a una estrategia enfocada a la **Gestión del Portafolio y los procesos de ITIL necesarios para entregar valor al negocio.**

PROCESOS

Gestión Financiera, Gestión del Portafolio de Servicios, Gestión de la Demanda.

Enfocado a CIO's, Personal de supervisión o cualquier profesional de TI que participa en la gestión de la estrategia de Servicio.

Nuevo

Service Design (SD)

Este curso del módulo del Ciclo de Vida de ITIL® V3 le proveerá el **conocimiento crítico y la guía práctica acerca de los principios y los conceptos centrales que se requieren para diseñar un Servicio nuevo o modificar uno existente.**

El Diseño del Servicio está enfocado en una figura holística de los requerimientos de diseño relacionados con la gente, los procesos, la tecnología y la gobernabilidad que se necesitan para convertir los objetivos estratégicos en valor enfocado al portafolio de servicios de TI. El alcance del Diseño del Servicio es no limitarse en servicios nuevos, éste incluye cambios y las mejoras necesarias para perfeccionar o mantener el valor a los clientes.

PROCESOS

Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Continuidad de Servicios de TI, Gestión de la Seguridad de la Información, Gestión de Proveedores.

Enfocado para los administradores de TI, encargados en participar en el diseño de servicios de TI.

Nuevo

Service Transition (ST)

Este curso oficial del módulo del Ciclo de Vida de ITIL® V3 le proveerá con el conocimiento crítico y la guía práctica que asegure la **introducción, desarrollo, transferencia y decomisión de un nuevo o cambio en el servicio** que es consistentemente bien gestionado. El éxito de una Transición del Servicio depende cuán efectivo es el entendimiento y la aplicación de la Gestión de Cambios, del aseguramiento de la calidad y la gestión de Riesgos así como un efectiva gestión de proyecto.

Esto es posible, en cada etapa a través del proceso de la Transición del Servicio, **planear, monitorear y confirmar el progreso contra los requerimientos actuales del negocio**, de todos los servicios en transición. La Transición del Servicio no termina cuando un nuevo servicio o cambio se mantiene vigente, propiamente dicho, éste funciona con la Operación del Servicio a la entrega antes del soporte.

PROCESOS

Gestión del Cambio, Gestión de Activos y de la Configuración, Validación y Pruebas del Servicio, Gestión de la Liberación y Desarrollo, Evaluación, Gestión del Conocimiento.

Enfocado a CIO's, CTO's, Gerentes, Supervisores de Personal, Líderes de Proyecto, diseñadores, arquitectos, consultores de TI, IT gerentes de auditoría de TI y más.

Nuevo

Service Operation (SO)

Este curso oficial del módulo del Ciclo de Vida de ITIL® V3 le proveerá del conocimiento crítico y la guía práctica en la **entrega y soporte del servicio dentro del Ciclo de Vida de ITIL V3, esta fase conocida como la "fabrica de TI"**

Este curso le proveerá al personal de la Operación del Servicio poner en su lugar las herramientas de los procesos de soporte además de una visión *end-to-end* de la Operación del Servicios y la Entrega, propiamente dicho, separa los componentes como el hardware, aplicaciones de software y redes.

PROCESOS

Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Solicitudes de Cumplimiento, Gestión de Eventos, Gestión de Acceso.

Enfocado a CIO's, CTO's, Gerentes, Supervisores de Personal, Líderes de Proyecto, diseñadores, arquitectos, consultores de TI, IT gerentes de auditoría de TI, así como todo aquel involucrado en la operación.

Continual Service Improvement (CSI)

Este curso oficial del módulo del Ciclo de Vida de ITIL® V3 le ofrece conocimiento sobre la Gestión de la Mejora Continua, diseñado para entender cómo interactuar con los demás procesos del Ciclo de vida del Servicio, así como sus principios fundamentales enfocado al personal que realiza actividades de coordinación, integración de actividades del ciclo de vida del servicio.

PROCESOS

Cómo utilizar el Modelo de Mejora Continua, Los 7 pasos, Actividades clave en el Proceso de Mejora, Cómo identificar factores de éxito, riesgos y retos, Medir y Reportar utilizando los marcos de referencia como un Balanced Score Card y un SWOT análisis, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión del Conocimiento, Gestión la Mejora Continua del Servicio.

Enfocado para CIO's, CTO's, Gerentes, Personal de Supervisión, jefes de equipo, Diseñadores, Arquitectos, Planificadores, Consultores de TI, los Administradores de auditoría de TI, los Administradores Seguridad de TI y cualquier profesional de TI involucrados en la mejora Continua del Servicio.

Duración 3 días

Requerimiento indispensable : Certificado ITIL V3 Foundations

Créditos: 3 PDU's 25

ITIL Service Manager Program

ITIL es un marco de referencia con no propietario para la Gestión de Servicios de TI, desarrollado en 1980 por la OGC en el Reino Unido. Ahora considerado un estándar de facto para la Gestión de Servicios de TI, las organizaciones alrededor del mundo están usando el marco de referencia de las Mejores Prácticas para impulsar la eficiencia y comunicación en los servicios de TI.

El curso de ITIL Service Manager es uno de las más rigurosos y buscados de la industria. La certificación obtenida por este curso es del más alto nivel disponible en el programa de entrenamiento de ITIL. **El curso de ITIL Service Manager le enseñará cómo aplicar, administrar y analizar los procesos de ITIL en su organización.** Los objetivos del curso se realizan a través de casos de estudio, ejercicios, tareas prácticas y las enseñanzas de las Mejores Prácticas. Se requiere de un alto nivel de compromiso por parte del participante y de su organización para completar exitosamente este curso. Este curso es táctico por naturaleza y no requiere de investigar o analizar los problemas cotidianos de operación, estos problemas son cubiertos en nuestros cursos de nivel Profesional.

Nota Importante: ITIL Service Manager está basado en ITIL V2 enfocado en los libros de Service Support y Service Delivery, sin embargo este curso califica para créditos que solicita el nuevo esquema de la versión de ITIL V3.

ITIL Service Manager es una de las rutas más rápidas para obtener la certificación ITIL Expert este curso provee 17 de los 22 créditos para recibir este diploma.

Créditos: 3 PDU's 25

Duración : 13 días, en el siguiente formato:

Orientación: 1 Días

Clases Primer Módulo: 5 Días

Clases Segundo Módulo: 5 Días

Exámenes: 2 Días

V2-V3 Service Manager Bridging Course

¡Si usted ya cuenta con certificado de ITIL Service Manager; el curso Puente V2-V3 Service Manager representa el camino más rápido y más económico para lograr la certificación de ITIL Expert!

Este curso le proveerá de una exploración intensa de los nuevos tópicos modificados en ITIL V3 desde un nivel Avanzado y Estratégico. El certificado que obtendrá será **ITIL Expert en la Gestión de Servicios de TI V3.** Ahora considerado un estándar de facto para la Gestión de Servicios de TI enfocado en la efectividad de costos; el marco de referencia de ITIL fue rediseñado de una visión proceso-liderar a una visión del Ciclo de Vida del Servicio. Esta visión *de punta a punta* del cómo debe de ser integrado TI con la estrategia del negocio es el corazón de los cinco volúmenes del Ciclo de Vida ITIL V3

PROCESOS

Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio, Continual Service Improvement.

Duración 5 días

Requerimiento indispensable : Certificado ITIL V3 Foundations

Nuevo

Managing Across the Lifecycle

Managing Across the Lifecycle es un curso que provee una visión holística de los puntos críticos y el conocimiento clave que el personal de TI requiere en una organización como lo son: **estructuras organizacionales, roles, funciones, dependencias de procesos, marcos de referencias complementarios, evaluaciones del servicio y la gestión de los cambios** relacionados con el Ciclo de Vida del Servicio.

Después de tomar este curso, usted estará equipado para entender el diseño estratégico, el desarrollo de la administración de las capacidades y los recursos que se requieren para un Ciclo de Vida del Servicio completo.

Específicamente Managing Across the Lifecycle direcciona las interfases, la interacción y los requerimientos organizacionales entre los procesos mencionados en las publicaciones de ITIL V3: **Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y la Mejora Continua del Servicio.**

Requisitos:

- 15 créditos mínimos de los cursos tomados del módulo de capacidad.
- 12 créditos mínimos de ITIL V1 or V2 Foundations, ITIL V1 or V2 Practitioners cinco créditos del programa. ITIL V2-V3 Service Manager Bridging
- Los certificados deberán presentarse como evidencia para poder tomar este curso.

Duración 5 días

Requerimiento indispensable : Certificado ITIL V3 Foundations

PINKVerify

El símbolo de aprobación del conjunto de herramientas de Gestión de Servicios de TI

A medida que crece la adopción del sistema de Gestión de Servicios de TI (ITSM), los profesionales necesitan identificar herramientas que respalden sus iniciativas de mejora de procesos y los fabricantes de las herramientas necesitan que sus productos sobresalgan en un mercado cada vez más competitivo.

Por esta razón se creó PinkVERIFY.

Con la asistencia del equipo de consultores de Pink Elephant quienes cuentan con amplia experiencia, PinkVerify es uno de los servicios que evalúa objetivamente las aplicaciones habilitadas por la herramienta contra las definiciones y los flujos de trabajo requeridos de los siguientes:

Availability Management
Capacity Management
Change Management
Event Management
Financial Management (Service Costing)
Incident Management
IT Service Continuity Management
Knowledge Management
Problem Management
Release & Deployment Management
Request Fulfillment
Service Asset & Configuration Management
Service Catalog Management
Service Level Management
Service Portfolio Management



Una herramienta de software debe alcanzar una calificación aprobatoria, según el subconjunto de criterios de Evaluación de Software ITIL, contenidos dentro de la evaluación de PinkVERIFY. Asimismo, debe someterse a una evaluación adicional, que se enfoca en el alcance de la distribución de la herramienta, antes de ganarse el derecho de portar cualquiera de los tres logotipos redondeados de ITIL, a saber: Bronce, Plata u Oro.

PinkVERIFY está reconocido como Asesor Autorizado de Software de ITIL por el Grupo APM. Como consecuencia de ello, los fabricantes pueden optar por solicitar la evaluación de sus herramientas tanto a través de PinkVERIFY, como por el Esquema Oficial de Evaluación de Software de ITIL. Ambas evaluaciones se realizan de manera simultánea, con la misma metodología.

PINKAtlas



Guía de implementación de ITSM en la palma de su mano.

PinkAtlas es un repositorio en línea de conocimiento que contiene las Mejores Prácticas de TI que Pink altamente valora y ha depositado en este recurso con una conexión directa a los Expertos. Permite a las organizaciones gestionar mejoras en los proyectos de sus procesos para implementar Servicios de TI eficientemente y de manera consistente basado en las mundialmente reconocidas y probadas Mejores Prácticas.

Ahora mejorado incluye una serie de plantillas para procesos, políticas, métricas etc., basadas en ITIL V3.

"Es una excelente herramienta que apoya de forma importante la definición e implementación de las disciplinas de Gestión de Servicios de TI. Contiene información muy valiosa para cualquier equipo de proyectos y también para el mejoramiento continuo de lo ya implementado".

Actual suscriptor a PinkATLAS

¿Cuáles son los beneficios de PinkAtlas?

Rapyd Deployment: ofrece a las organizaciones lo necesario en documentación y formatos para una sólida base en donde se construyen eficientemente y de manera consistente su propia librería de Mejores Prácticas.

Gobernabilidad de TI: provee de documentos y los controles necesarios para soportar los requerimientos de las legislaciones como lo es SOX.

Pertenecer a la Red de Contactos: permite compartir conocimiento, ideas y experiencias con otros suscriptores del Foro de PinkAtlas.

Acceso Directo a los Expertos de Pink: suscriptores cuentan con el respaldo y el soporte de consultores reconocidos como autoridades en ITIL a nivel mundial a través de ¡Pregúntale al Experto!.

Últimas Investigaciones: Actualización permanente con las investigaciones y documentos que los expertos colectan en el campo día con día.

Fácil de Usar: Toda la información y los documentos están lógicamente alineados para permitir una búsqueda de las capacidades y la secuencia de la implementación que se requieren para un proyecto.

Acceso en Línea 24x7, de manera segura: No importa en donde estén los miembros del equipo implementador, para tener acceso, sólo se requiere de conexión a Internet!.

Suscríbase al

Stay Connected **Pink Link**

Reciba de forma gratuita información actualizada e innovadora de ITIL.

www.pinkelephant.com

Oceania Latinoamérica África

PINK Conferencias

IT Service Management Conference & Exhibition

La Conferencia Anual reconocida como la más grande y respetada de la Administración de Servicios de TI en el mundo.

Las Vegas Nevada

Conferencia Anual de IT Service Management de Latinoamérica.

No deje pasar la oportunidad de asistir a la Conferencia de ITIL más importante de Latinoamérica en donde los Expertos de todo el mundo presentarán los temas más sobresalientes sobre la Gestión de Servicios de TI.

México, D.F., VERANO

Tour Pink Perspective Latinoamérica

Las noticias y tendencias más importantes de ITSM dadas por los expertos en las ciudades más importantes de Latinoamérica.

Latinoamérica, OTOÑO

Seminario Estratégico de ITSM para Ejecutivos de ITSM.

El evento para Gerentes Senior de TI que buscan desarrollar modelos y estrategias de negocios basados en servicios.

Caribe, OTOÑO

Web-Seminars sin costo

Forme parte de estos Seminarios en línea que Pink Elephant le ofrece de manera mensual y gratuita. Los mejores temas en manos de los Expertos.

Eventos mensuales en línea

Europa Norteamérica Asia

Pink Elephant Hispanoamérica

Oficinas Centrales

World Trade Center

Montecito 38 Piso 39, Oficina 31 Col. Nápoles,

México DF, 03810

52 (55) 3544 3050 al 54

Lada sin Costo 01 800 263 PINK