

Descriptivo: ITIL 4

Quiénes somos

- Empresa líder en Gestión Estratégica y Eficiencia Operativa de TI.
- Sabemos de la necesidad del negocio de competir en la Economía Digital.
- Enfoque en el entendimiento del Negocio para alinear e integrar a TI a los nuevos modelos de la Economía Digital.
- Entrega de VALOR al negocio de forma ágil y efectiva.
- Metodología Ágil basada en marcos de referencia, estándares y mejores prácticas.
- Más de 450,000 personas capacitadas.
- Casos de éxito iberoamericanos y mundiales.
- Presencia en los 5 Continentes.
- Uno de los principales aportadores de conocimiento a las mejores prácticas y marcos de referencia de Agilidad, Desempeño, Alineación y Riesgos.

A través de nuestros cursos, talleres y simuladores, la labor es brindarle los elementos necesarios que le permitirán Transformar su Conocimiento en Resultados claves en la operación de TI.

Sólo la experiencia de **PINK ELEPHANT** ha permitido reunir a Consultores certificados de alto nivel con las habilidades adecuadas en campo, capaces transferir todo su conocimiento a través de una metodología calificada y adaptada al contexto de las Organizaciones en Latinoamérica, la cual se refleja en su conocimiento compartido en todo el mundo, siendo éste una referencia obligada en la Industria.

Presencia

NORTEAMÉRICA · LATINOAMÉRICA · EUROPA · ÁFRICA · OCEANÍA · ASIA



Introducción

ITIL 4 proporciona la guía que necesitan las organizaciones para abordar los nuevos desafíos de la gestión de servicios y así utilizar el potencial de la tecnología moderna. Está diseñado para garantizar un sistema flexible, coordinado e integrado para el gobierno y la gestión efectivos de los servicios habilitados para TI, combinando la Gestión de Servicios de TI con modelos ágiles, como Lean IT, Scrum y DevOps además, contempla elementos del factor humano como Gestión de Cambio Organizacional.

Duración

- 2 días

Modalidades

- Presencial
- On-line con instructor en vivo
- En su empresa

Idioma

- DICTADO: en español.
- MANUAL Y EXAMEN: en español.

Objetivo

La certificación en ITIL4 Fundamentos tiene como objetivo introducir a los asistentes al curso a la gestión de los servicios modernos habilitados para TI, en este curso se proporciona una comprensión de un lenguaje común y conceptos clave; muestra cómo puede mejorar su trabajo y el de su organización con la orientación de ITIL 4. Además, proporciona al candidato una comprensión del marco de gestión de servicios de ITIL 4 y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías modernas a la forma de trabajar.

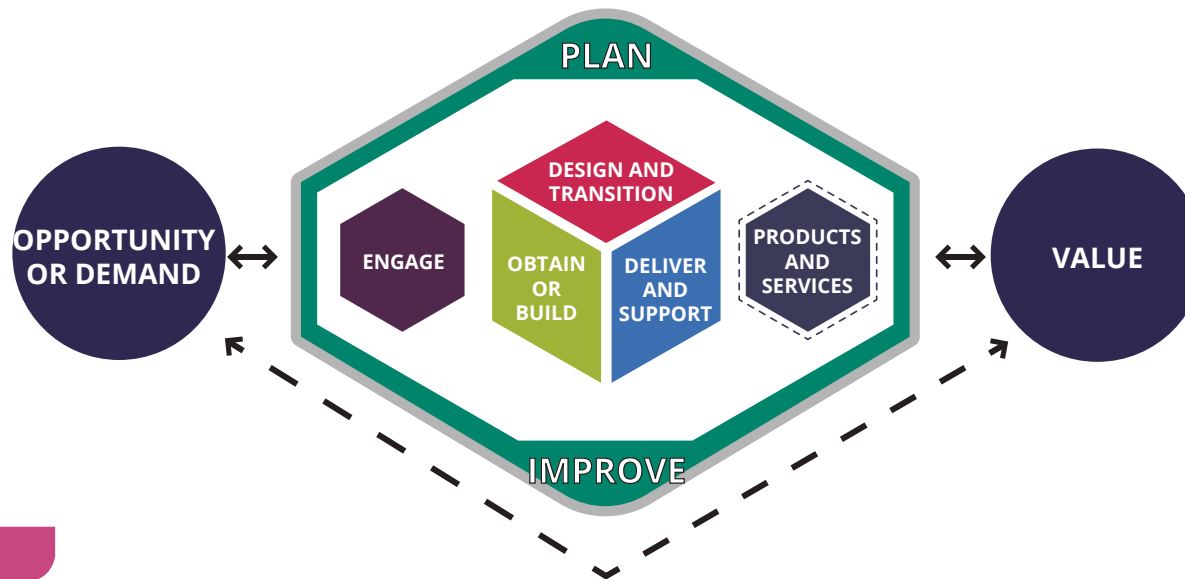
Audiencia

- Toda persona involucrada en la entrega de servicios de TI que desee adoptar las mejores prácticas en su organización basándose en ITIL.
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado los procesos de ITIL y que necesiten integrarse a una dinámica de trabajo basada en gestión de servicios incorporando un enfoque ágil.
- Personas con el objetivo de obtener la certificación de en ITIL 4 Foundation, ITIL Managing Professional o bien ITIL Starategic Leader en búsqueda de capacidades que le permitan implementar buenas prácticas internacionales en su organización.

Contenido

La Transformación Digital son las nuevas oportunidades de estrategia de negocios que surgen gracias a la aparición de nuevas tecnologías. A pesar del término “Trasformación Digital” este cambio no es sólo tecnológico, lleva consigo nuevas aptitudes tanto en las personas como en la reinención de organizaciones que afectan al mercado global tradicional. La Transformación Digital no sólo está enfocada a la tecnología, utiliza un enfoque integral para lograr los objetivos de una organización.

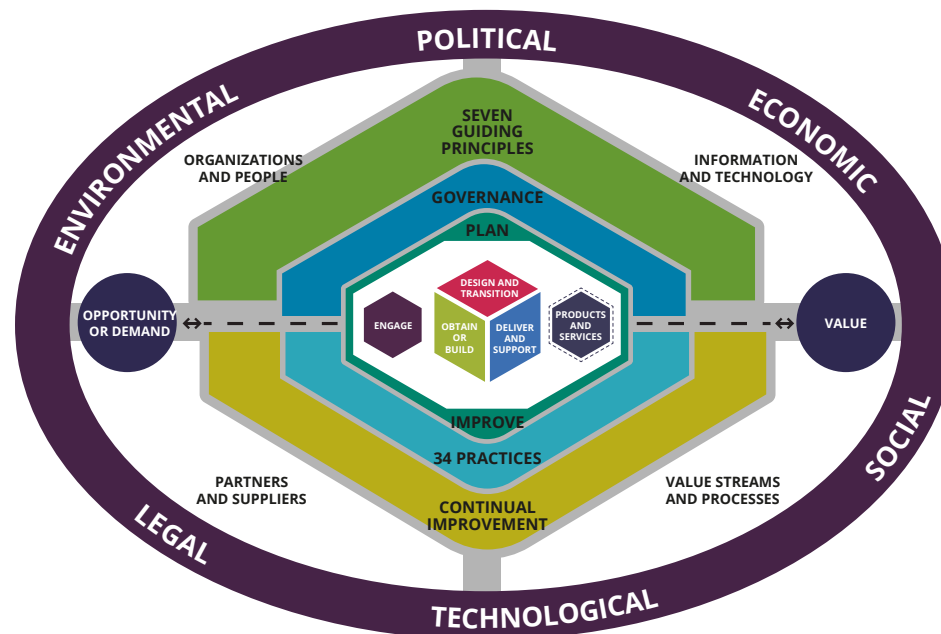
En ITIL 4 los conceptos como incidentes, problemas, cambios, mejora continua, etc., todavía persisten, pero se han actualizado y reformado en su contenido más amplio y ahora serán denominados como “prácticas”, el proceso será parte de la práctica que incluyen roles, habilidades, cambio cultural y recursos. Todas estas prácticas están ordenadas en una “Cadena de Valor del Servicio” (Service Value Chain) que va desde la Demanda hasta la entrega de Valor.



Prerrequisitos

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la entrega y soporte de servicios de TI.

En esta versión se hace mayor énfasis en el pensamiento sistémico y si bien estas prácticas tienen coherencia y su enfoque es orientado al contexto general de la empresa y la entrega, éstas ya no estarán definidas o limitadas como parte de una fase de Ciclo de Vida específico, las encontraremos integradas con aspectos como Gobierno, Principios Guía y la Mejora Continua que conforman el Sistema de Valor del Servicio (SVS) el cual considera de forma holística a las personas y la organización, flujos de valor, procesos, información y tecnología, así como a los socios y proveedores dentro de la adopción de un marco de Gestión de Servicios y factores externos como políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y del entorno, dando paso al esquema de ITIL 4.



Se busca que la Gestión de Servicios tenga un contexto mucho más ágil y de cómo integrar las nuevas formas de trabajo como: DevOps, Lean y Scrum en los cuales los profesionales de TI deben desarrollar nuevas habilidades y prácticas en los aspectos ágiles.

ITIL 4 es ahora un marco holístico el cual va acorde con la transformación digital y las prácticas emergentes en donde los profesionales de TI requerirán que cuenten con diversidad de habilidades. En esencia, ITIL 4 hace mucho más énfasis en el concepto de Adoptar y Adaptar, así como integrar de manera mucho más evidente el enfoque de mejora continua desde la Demanda hasta la entrega de Valor.

Temario

- Introducción: Las necesidades del negocio de ITIL 4
 - o Recordar la definición de gestión de servicios.
 - o Describir los conceptos clave de organización y valor.
 - o Recordar la definición de servicio
 - o Describir el sistema de valor de servicio (Service Value System) ITIL
- Módulo 1: Las cuatro dimensiones de la Gestión de Servicios
 - o Organizaciones y personas
 - o Información y tecnología
 - o Socios y proveedores
 - o Flujos de valor y procesos
- Módulo 2: Conceptos clave de la Gestión de Servicios
 - o Describir los conceptos clave de las relaciones de servicio que incluyen:
- Gestión de relaciones de servicio
- Provisión de servicios
- Consumo de servicio
- Oferta de servicios
 - o Recordar las definiciones Cliente, Usuario y Patrocinador
 - o Recordar la definición de Utilidad y Garantía.
 - o Describir los conceptos clave de crear valor con el costo, los resultados, los productos, los riesgos, la utilidad y la garantía.
- Módulo 3: Cadena de Valor del Servicio (Service Value Chain)
 - o Describir la naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y cómo esto soporta los flujos de valor (value stream).
 - o Describir el propósito de cada actividad de la cadena de valor (Value Chain), incluyendo:
- Plan
- Mejorar
 - Comprometer
 - Diseño y transición
 - Obtener o construir
 - Entrega y soporte
- Módulo 4: Siete principios Guía
 - o Describir la naturaleza, el uso y la interacción de los principios guía.
 - o Explicar el uso de los principios guía:
 - Centrarse en el valor
 - Empieza donde estas
 - Progresar iterativamente con feedback
 - Colaborar y promover la visibilidad.
 - Piensa y trabaja de forma holística.
 - Manténlo simple y práctico.
 - Optimizar y automatizar.
- Módulo 5: Introducción a las prácticas de ITIL
 - o Recordar el propósito de 15 de las 34 prácticas de ITIL.
 - o Explicar las siguientes prácticas :
 - Mejora Continua
 - Control de Cambios
 - Gestión de Incidentes
 - Gestión de Problemas
 - Service Desk
 - Gestión del Nivel de Servicio
 - Gestión de Solicitudes de Servicio
 - o Recordar la definición de los términos: Cambio, Incidente, Problema, Error Conocido, Activo de TI, Evento y Elemento de Configuración (CI)
- Módulo de Resumen y Revisión

Examen, **Certificación y Políticas**

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Fundamentos en la Gestión de Servicios de TI, esta certificación es un pre-requisito para la certificación de niveles Intermedios y obtener la certificación como ITIL Managing Professional o bien ITIL Strategic Leader.

El examen tiene una duración de 75 minutos (15 minutos más del tiempo original ya que el inglés no es lengua materna) y consiste en 40 preguntas de opción múltiple en inglés, programado para el último día del curso y el cual es administrado por un órgano independiente.

Al contratar **este curso, Usted recibe:**

- 2 días de clases.
- Guía de estudio y material complementario
 - o 2 Exámenes muestra
 - o Syllabus
 - o Glosario de términos
 - o Gráficos sobre Visión General de ITIL 4
 - o Autoevaluación de Madurez
 - o Mapas Mentales para autoestudio
 - o Ejemplos de Flujo de Valor (Value Stream)
 - o Diapositivas del Curso
- El examen en inglés para obtener la certificación oficial a través de People Cert
- Comida, servicio de café continuo, estacionamiento.
- Instructor Certificado y con experiencia que respalda Pink Elephant, compañía líder mundial en Gestión Estratégica y Eficiencia Operativa de TI.

Perfil de nuestros Instructores

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional con grados mínimos de licenciatura o Ingeniería además de contar con maestrías en el ramo de las TI, adicional a su formación académica cuentan con certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, COBIT, Gestión de Proyectos, Lean IT y estándares como ISO20000, ISO27000. Como elementos diferenciadores importantes son que nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de buenas prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, así como manejar lineamientos básicos para la impartición de nuestros de formación de capital humano de manera presencial en todos nuestros cursos impartidos en México y América Latina.

THINK PINK

Nuestros Cursos

ITIL 4

Fundamentos de ITIL® 4

ITIL 4 Specialist

Create, Deliver & Support

Drive Stakeholder Value

High Velocity IT

Direct, Plan & Improve

ITIL 4 Transition

ITIL 4 Managing Professional (MP) Transition

Gestión de Activos

IT Asset Management Essentials

Gestión Integrada de Servicios

Integración de Metodologías Ágiles (ISM)

ISO 20000

ISO/IEC 20000:2018 Fundamentals

ISO 20000 Nivel Expert

Auditor Líder ISO 20000

Implementador Líder ISO 20000

Gobierno de TI

COBIT® 2019

Metodologías Ágiles

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner®

SCRUM study Agile Master Certified (SAMC)®

Agile Scrum Essentials

Certified Agile Scrum Master & Leader

SAFe®

SAFe® Scrum Master

Lean IT

Lean IT Foundation: Using Lean Principles For Continual Service Improvement

Lean IT Kaizen: Implementing Lean IT Practices

Lean IT Leadership

Devops

DevOps Essentials

DevOps Leadership™ Certification Course

Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para la Certificación Certified Associate in Project Management (CAPM)

Preparación Project Management Professional (PMP)®

Business Relationship Management Professional

Seguridad de la Información

ISO 27001: Fundamentos de la Norma en Gestión de Seguridad de Información

ISO 27001: Implementación de la Norma en Gestión de Seguridad de la Información

ISO 27001: Auditor Líder en Sistemas de Gestión de Seguridad de Información (SGSI)

Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager

Riesgo y Continuidad de TI

ISO 22301: Fundamentos de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres

ISO 22301: Implementador Líder en Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

ISO 22301: Auditor Líder en un Sistema Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

Antisoborno

Fundamentos de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Implementador Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Auditor Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Talleres

ITIL®

Cómo definir e implementar una CMDB acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Cómo definir e implementar un Catálogo de Servicios acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Cómo definir e implementar un Service Desk acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Medir, reportar y mejorar la gestión de TI acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Diseño e Implementación de Procesos acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Transformación Digital

Taller de Transformación Digital NUEVO

Taller de Ciberseguridad para la organizació

Simuladores

MARS Landing - ITIL 4

Apollo 13 (IT Service Management)

Reto Egipcio (PM Agil)

Grab @ Pizza (Integración TI - Negocio)

The Phoenix Project (DevOps)


Ocean 99 (Ciberseguridad)


MAKE IT HAPPEN

México
Guatemala
Belize
El Salvador
Honduras
Costa Rica
Nicaragua
Panamá
Venezuela
Colombia
Ecuador
Perú
Brasil
Bolivia
Chile
Paraguay
Uruguay
Argentina
España

 /PinkElephantIberoamerica

 @ExpertosenITIL

 Pink Elephant Iberoamérica

 @pink_elephant_iberamerica

 Pink Elephant Iberoamérica

info.mx@pinkelephant.com
+52 55 3544 3050

www.pinkelephant-latam.com