

Pink Elephant



Conocimiento Traducido en Resultados

✓ Descriptivo

ITIL® Capability: **Operational Support and Analysis (OSA)**

MODALIDAD PRESENCIAL

Desempeño

- Gestión de Servicios de TI
- ITIL®
- ISO 20000

Agilidad

- DevOps / Scrum / Lean IT
- Integrated Service Management

Alineación

- Gobierno de TI
- Gestión de Proyectos
- Arquitectura

Seguridad y Riesgo de TI

- Seguridad de TI
- Ciberseguridad
- Continuidad y Riesgo de TI



Welcome **Pink Elephant** *Capacitación*

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.

NORTEAMÉRICA • LATINOAMÉRICA • EUROPA • ÁFRICA • OCEANÍA • ASIA

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 350,000 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.

Conozca **nuestra Oferta**



Ágil

Habilitación de valor al negocio de manera rápida, efectiva con calidad y consistencia.

• *Agilidad* • *Rapidez*



Desempeño y Eficiencia

Capacidad para diseñar, transicionar y operar Servicios de TI logrando resultados positivos en el Negocio

• *Diseño* • *Transición* • *Soporte*



Alineación

Capacidad para crear valor y beneficios a la organización

• *Contexto de Negocio* • *Integración de TI con el Negocio*
• *Iniciativas Relacionadas con TI* • *Capacidades y Recursos*



Riesgo y Continuidad

Capacidad para Gestionar el Riesgo, la Seguridad y Continuidad manteniendo el retorno de valor en el Negocio

• *Seguridad* • *Continuidad*

Introducción

Este curso de certificación oficial de ITIL® le permite tener conocimiento de los procesos que necesita para operar sus servicios operativos teniendo la seguridad de entregar el valor de los servicios que el cliente desea. Este curso le enseña cómo llevar las actividades diarias para mantener la productividad de su empresa.

Incluye capacitación brindada por el instructor y ejercicios para que los participantes aprendan la aplicación práctica de los conceptos de ITIL®, las estructuras organizacionales, roles, funciones y procesos que comprende el curso **(Operational Support and Analysis) OSA**.

Duración

- 40 horas

Modalidades

- En su empresa.
- Presencial.
- On line con Instructor en vivo.
- E-learning (sólo en inglés).

Créditos y PDU's

- 4 de créditos de ITIL®.
- 32 unidades de desarrollo profesional (PDU's).

Idioma

- CURSO-MANUAL Y EXAMEN en español.

Prerrequisitos

Contar con el certificado de Fundamentos ITIL®v3.

Audiencia

- Gerentes de Incidentes, Gerentes de Problemas, Gerentes de Infraestructura, Gerentes de Operación de TI, Directores de TI y cualquier profesional involucrado en los procesos del curso.
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado los procesos de ITIL® y que necesiten integrarse a los procesos actuales.
- Personas con el objetivo de obtener la certificación de ITIL® Expert.

Objetivo

- Aprender el valor al negocio que brindan los procesos y actividades contempladas en el curso.
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder operar los servicios bajo las especificaciones y compromisos con los clientes.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en el **(Operational Support and Analysis) OSA**.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL® OSA - Operational Support and Analysis".

Al finalizar el curso usted podrá aplicar en su organización y su desarrollo profesional:

1. Nuevas capacidades

- Entregará el máximo valor a su Organización profundizando en los procesos de ITIL® que permiten minimizar el tiempo de caídas de los servicios y manteniendo al personal productivo.
- Creará un modelo de prioridad que cubra Incidentes, Problemas y Cambios alineados a los acuerdos de Niveles de Servicio negociados con los clientes.
- Identificará y eliminará los incidentes en su ambiente de producción.
- Incrementará la estabilidad y disponibilidad de sus servicios reduciendo los incidentes operativos.
- Reducirá el costo de manejo de incidentes a través de políticas y procedimientos de escalación.
- Mejorará la efectividad del manejo de incidentes definiendo los roles y responsabilidades del personal de Service Desk.
- Mejorará la satisfacción de los usuarios y reducirá los costos a través del cumplimiento de peticiones.

Temario

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para examen de certificación avalado por Axelos, compañía que evalúa el conocimiento de ITIL® a nivel global:

- **Gestión de Incidentes:** Se enfoca en restaurar los servicios tan rápido como sea posible de acuerdo a los niveles de servicio acordados.
- **Gestión de Problemas:** Se enfoca en la prevención de problemas y en la eliminación de incidentes recurrentes.
- **Cumplimiento de Solicitudes:** Gestiona el cumplimiento de las solicitudes de servicio con la meta de proveer rápida y eficazmente el acceso a servicios estándares con los cuales el negocio puede mejorar su productividad.
- **Gestión de Eventos:** Se enfoca en cualquier ocurrencia que tiene significado para la Gestión de la infraestructura o para la entrega del servicio.
- **Gestión de Acceso:** Otorga a usuarios autorizados el derecho de utilizar un servicio mientras previene el acceso a personas no autorizadas.
- La Gestión del Servicio como una práctica que genera valor al negocio.
- La tecnología y consideraciones para la implementación de los procesos.
- La revisión a fondo de las funciones críticas para la operación del servicio:
 - o Service Desk
 - o Gestión de Operaciones
 - o Gestión de Aplicaciones
 - o Gestión Técnica

Al finalizar el curso usted podrá aplicar en su organización y su desarrollo profesional:

2. Nuevos conocimientos:

- Comprenderá la necesidad del por qué los proveedores de tecnología se tienen que alinear a las necesidades del negocio.
- Entenderá en qué consiste un cambio de enfoque de componentes tecnológicos a servicios de tecnología.
- Conocerá cómo las Buenas Prácticas de ITIL® le permiten maximizar la inversión en los servicios ofrecidos por su empresa.
- Reconocerá los beneficios de contar con un manejo efectivo y eficiente de los incidentes que mejorará la satisfacción de sus usuarios.
- Se mostrará cuál es la Buena Práctica para la Gestión de Problemas que repercute en la eliminación de incidentes repetitivos mejorando la calidad y eficiencia del Service Desk.

3. Potenciar su desarrollo profesional:

- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las Mejores Prácticas en sus responsabilidades laborales.
- Se adaptará al cambio de paradigmas que están sufriendo los proveedores de servicios tecnológicos.
- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la Gestión de Servicios de TI.

Examen, Certificación y Políticas

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de **(Operational Support and Analysis) OSA**, ésta puede ser utilizada como requisito para ser certificado en ITIL® **Expert**.

Un examen de 120 minutos, 8 preguntas de escenario de opción múltiple en español que está previsto el último día del curso y es administrado por un órgano independiente.

Para ayudar a los participantes en el examen final, exámenes ejemplo son entregados durante el curso. Una calificación aprobatoria de 70% o superior para recibir el certificado.

Pink Elephant sólo ofrecerá una fecha para la aplicación del examen de certificación, es responsabilidad total del participante si no se presenta en la fecha acordada, la programación de otra fecha tendrá un costo de \$210.00 usd por examen más \$150.00 usd de gastos de administración y asignación de Proctor la cual correrá por cuenta del cliente.

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

- Un cuaderno de trabajo en español.
- Examen en español para obtener la certificación oficial.
- Comida, servicio de café continuo, estacionamiento *aplican restricciones.

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.

Cuotas y Pagos:

Todas las cuotas deberán cubrirse 15 días antes de la fecha de inicio del evento. Si el pago no se ha recibido en esa fecha, el lugar en el evento será liberado para su reventa a menos que se llegue a algún acuerdo alterno con Pink Elephant. Su lugar en el curso o evento no podrá garantizarse hasta que se haya recibido el pago.

Cambios de Fechas, Sustituciones, Cancelaciones y Ausencias:

Usted puede sustituir a un asistente en cualquier momento. Las cancelaciones recibidas por escrito info.mx@pinkelephant.com antes de los 15 días hábiles anteriores a la fecha de inicio del evento se reembolsarán en su totalidad.

Si usted ya se encuentra inscrito para un curso en particular y desea efectuar un cambio de fecha deberá hacerlo con 15 días de anticipación al curso al que se encuentra inscrito, en caso contrario el cambio de fecha o ausencia tendrán un costo de \$250.00 USD más IVA (el cambio de fecha estará sujeto a disponibilidad de lugares).

Condiciones Comerciales:

Previo al curso es indispensable que el participante envíe al ejecutivo de venta la siguiente información:

- Lista con el nombre completo de los asistentes.
- Puesto o cargo desempeñado en la organización.
- Número Telefónico.
- Dirección de correo electrónico.
- Comprobante de pago ó en su defecto SOW firmado

MAKE HAPPEN

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

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

www.pinkelephant-latam.com