

Pink Elephant

Conocimiento Traducido en Resultados



✓ Descriptivo

ITIL® Capability: **Service Offerings and Agreements (SOA)**

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 un conocimiento profundo de los procesos que necesita para que pueda desarrollar las ofertas y acuerdos de servicio que incluya el cálculo financiero de costos que permita el retorno de inversión que su empresa necesita.

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 (**Service Offerings and Agreements**) SOA.

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 Niveles de Servicio, Gerentes de Proveedores de TI, Gerentes de Relación con el negocio, Gerentes Financieros 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 para brindar consultoría en la aplicación de ITIL® en organizaciones.

Objetivo

- Aprender el valor al negocio que brindan los procesos y actividades contemplados en el curso.
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder entregar las ofertas de servicio y sus acuerdos con sus actividades asociadas.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en el SOA.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL® SOA – Service Offerings and Agreements".

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

1. Nuevas capacidades

- Administrar las ofertas de Servicios de TI con certeza y enfocándose en los procesos necesarios para identificar, definir, costear y administrar los servicios.
- Administrar las expectativas del cliente con acuerdos de nivel de servicio (SLA) realistas.
- Asegurar el retorno sobre la inversión y el valor del servicio a través de un efectivo manejo del portafolio de servicios.
- Definir un marco de costeo por servicio para soportar un precio exacto y recuperación de costos.
- Definir y administrar un Catálogo de Servicios.
- Integrar a los proveedores externos como verdaderos socios de negocio en la red de valor del servicio.
- Establecer un pronóstico del uso de los servicios con apoyo de la Gestión de la Demanda y balanceo de recursos.

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 Estratégica para Servicios de TI:** Es el proceso que establece los lineamientos para los Servicios de TI sobre la cual los demás procesos de ITIL® dependen para su ejecución.
- **Gestión de Relaciones de Negocio:** El proceso que asegura que los requerimientos del cliente son correctamente identificados.
- **Gestión Financiera:** Es el proceso estratégico que permite a la TI generar costos basados en los servicios que combinados con el valor percibido del mismo, resulta en un precio real y basado en el negocio.
- **Gestión de la Demanda:** Entiende los patrones de demanda para los servicios y permite una estrategia apropiada para los servicios.
- **Gestión del Portafolio de Servicios:** Administra el portafolio de servicio que contiene información acerca de los servicios desde su concepto hasta su implementación, producción y retiro.
- **Gestión de Niveles de Servicio:** Instaura los acuerdos de niveles de servicio (SLAs) y asegura que todos los SLA tengan una estructura de soporte para su cumplimiento.
- **Gestión del Catálogo de servicio:** Provee una única fuente de información acerca de los servicios acordados y asegura que la información es comunicada.
- **Gestión de Proveedores:** Asegura que los proveedores soportan las metas de los servicios y cumplan las expectativas del negocio.
- La confiabilidad que da un buen caso de negocio y el entendimiento del ROI.
- La tecnología y consideraciones de implementación para los procesos.
- Consideraciones importantes para la mejora continua de los procesos.

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 una estrategia que abarque la perspectiva, posición, planes y patrones de los servicios con el fin de cumplir las necesidades del negocio.
- Conocerá cómo analizar la demanda para poder adelantarse a los requerimientos del negocio y plantear modificaciones en la infraestructura para solventarlos.
- Se mostrará cuál es la Buena Práctica para la Gestión de Niveles de servicio que le permitirán asegurar la completa satisfacción de sus clientes.

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 **(Service Offerings and Agreements) SOA** 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