

Pink Elephant

Conocimiento Traducido en Resultados



✓ Descriptivo

ITIL®: Managing Across The LifeCycle (MALC)

MODALIDAD PRESENCIAL

Desempeño

Alineación

Riesgo

GESTIÓN DE SERVICIOS ÁGIL LEAN IT GOBIERNO GESTIÓN DE PROYECTOS ARQUITECTURA DE TI SEGURIDAD CONTINUIDAD



/PinkElephantLatinoamerica



@ExpertosenITIL

www.pinkelephant.com



NORTEAMÉRICA • LATINOAMÉRICA • EUROPA • ÁFRICA • OCEANÍA • ASIA

La experiencia acumulada de **más de 20 años de servicio con más de 350 mil personas certificadas** y nuestro valor en el mercado como autores de uno de los libros de la Versión 3 de ITIL, respaldan el prestigio de PINK ELEPHANT y la calidad de sus servicios, situándolo como un aliado ideal en la Capacitación y Consultoría para Gestión Estratégica y Eficiencia Operativa de TI.

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.

Conozca **nuestra Oferta**



Desempeño y Habilidad

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

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

- *Seguridad*
- *Continuidad*

Introducción

Managing Across the LifeCycle (MALC) es un curso que provee una visión completa de los puntos críticos de aprendizaje que el personal de TI requiere para entender los tópicos claves en la Organización así como las estructuras de gobernabilidad, roles, funciones, dependencias de procesos, marcos de trabajo complementarios, evaluaciones de servicio y cambios relacionados con el ciclo de vida del servicio de ITIL®. Posterior a tomar este curso, usted estará mejor preparado para entender el diseño estratégico, implementación y gestión de las capacidades y recursos necesarios para la vida completa de los servicios de TI.

Duración

- 40 horas

Modalidades

- Presencial.

Créditos y PDU's

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

Idioma

- CURSO dictado en español.
MANUAL Y EXAMEN en inglés.

Prerrequisitos

Los candidatos para este curso deben contar con 2 créditos obtenidos con el certificado de Fundamentos de ITIL® y como mínimo, haber obtenido 15 créditos de las certificaciones Intermedias sin importar si se optó por los cursos de Ciclo de Vida o los de Capacidad. El participante debe contar con un mínimo de 17 créditos para ser elegible al curso. Sus certificados deben ser presentados como evidencia para lograr su registro al curso.

Audiencia

- Personas que cuenten con al menos 15 créditos provenientes de los cursos intermedios que deseen lograr la certificación ITIL® Expert para lo cual este curso es mandatorio.
- Personas involucradas en cualquiera de las fases del Ciclo de Vida del Servicio y los procesos que requieran un profundo entendimiento en cómo ellos pueden mejorar la calidad del servicio entregado en la organización.
- Profesionales de TI que trabajen en una Organización que haya adoptado ITIL® y que necesiten estar informados para contribuir en un programa de mejora de los servicios.
- Personas cuyo objetivo sea lograr la certificación ITIL® Master para los cuales la certificación ITIL® Expert es un prerrequisito.
- Personas cuya posición dentro de la empresa -no limitante- sea Directores de sistemas, Gerentes de TI, Supervisores de TI, Profesionales de TI y personas de Operación de TI.

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

1. Nuevas capacidades

- Entregará el máximo valor a su organización realizando mejoras en los procesos de ITIL® que permitan lograr los objetivos de su organización.
- Creará un modelo de evaluación de procesos con el apoyo de otros marcos de trabajo para garantizar el aprovechamiento de los recursos y el control efectivo de los riesgos.
- Incrementará la satisfacción de la Alta Gerencia a través del mantenimiento de la estabilidad y disponibilidad de sus servicios con mejoras sustentables.
- Realizará cambios organizacionales planeados con el conocimiento de cómo plantear las mejoras para que el personal apoye la transición.
- Evaluará su estructura organizacional optimizando los recursos y beneficios que están a la disposición de la empresa.

Objetivo

- Aprender las interfaces, interacciones y requerimientos organizacionales entre los procesos contemplados en los 5 Libros de ITIL®.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para cumplir con los requerimientos de los clientes en los servicios, desde la planeación y generación de la estrategia hasta la operación diaria de los servicios, incluyendo la Mejora Continua de los servicios.
- Preparar al participante para el examen de certificación en “ITIL® MALC – Managing Across the LifeCycle” que lo hará lograr la certificación “ITIL® Expert”.

Temario

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

- Introducción a la Gestión de Servicios de TI.
 - o Utilización de sistemas de ciclo abierto y de ciclo cerrado y las relaciones entre el negocio y TI y cómo lograr el valor al negocio.
- Gestión del cambio estratégico.
 - o Determinar los componentes críticos del éxito, beneficios, valores y dinámicas de costos.
 - o Planeación del alcance, recursos, capacidades, comunicación, calidad, transferencia de conocimiento, gestión de relación con el negocio y retiro de servicios.
- Gestión de Riesgos.
 - o Identificación, evaluación, análisis, corrección y control de los riesgos internos y externos.
 - o Comprensión de los retos organizacionales.

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

2. Nuevos conocimientos:

- Comprenderá la necesidad de 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 y cómo evaluar las mejoras en su operación.
- 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 riesgos que garanticen que la exposición al riesgo esté controlada.

3. Potenciar su desarrollo profesional:

- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional como ITIL® Expert.
- 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.

Temario

- Planeación e Implementación de la Gestión de los servicios de TI.
 - o Las actividades durante el ciclo de Deming, los aspectos de la estrategia, las cuatro Ps de la estrategia.
 - o Identificar las consideraciones para las políticas, estrategia, diseño y actividades de transición, monitoreo, control, evaluación y comunicación.
- Entendiendo los retos organizacionales.
 - o Madurez organizacional, estructura, transición, gobernabilidad y lograr el balance en las operaciones del servicio.
 - o Gestión del conocimiento y seguridad de la información.
- Evaluación del Servicio.
 - o Mediciones del servicio y reportes, monitoreo, benchmarking, y evaluación de logros.
 - o Acciones correctivas y mejoras desde la perspectiva del negocio.
- Entendiendo las guías complementarias de la industria.
 - o Entender el valor de las prácticas complementarias y cómo apoyan las iniciativas de ITIL®.

Examen, Certificación y Políticas

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de **ITIL®: Managing Across The LifeCycle (MALC)** ésta puede ser utilizada como requisito para ser certificado en ITIL® Expert.

Un examen de 150 minutos, 10 preguntas de escenario de opción múltiple en inglés que está previsto el último día del curso y es administrado por un órgano independiente.

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

ITIL®: Managing Across The LifeCycle (MALC)

Bienvenido a **Pink Elephant**
Capacitación



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

Pink Elephant Latinoamérica

Oficinas Corporativas
México +52(55) 35-44-30-50
info.mx@pinkelephant.com