

Pink Elephant

Conocimiento Traducido en Resultados



✓ Descriptivo

# ITIL® Lifecycle: **Continual Service Improvement (CSI)**

**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*



/PinkElephantLatinoamerica



@ExpertosenITIL

[www.pinkelephant-latam.com](http://www.pinkelephant-latam.com)

## Introducción

La Mejora Continua es un tema estratégico en los proveedores de servicios de tecnología, ya que facilita la respuesta a las necesidades cambiantes del Negocio y permite adaptarse a los nuevos contextos que experimenta la organización, logrando el retorno de la inversión que el negocio necesita para garantizar su operación.

Este curso oficial de ITIL® está basado en el libro de ITIL® Continual Service Improvement (CSI) y se enfoca en el proceso de Mejora Continua así como sus principios, métodos y técnicas, con lo cual usted comprenderá cómo mejorar el esquema de la entrega y soporte de los Servicios de TI con una alineación hacia el Negocio haciendo de esta práctica, una filosofía que todo el personal deberá incluir en sus actividades diarias.

## Duración

- 32 horas

## Modalidades

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

## Créditos y PDU's

- 3 de créditos de ITIL®.
- 25 unidades de desarrollo profesional (PDU's).

## Idioma

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

## Prerrequisitos

Contar con el certificado de Fundamentos ITIL®v3.

## Audiencia

- Directores de TI, Gerentes de TI, Líderes de equipo, Consultores de TI, Arquitectos de TI, Gerentes de Calidad y cualquier profesional involucrado en la calidad de los Servicios de TI.
- 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 brinda la filosofía de Mejora Continua en los procesos y servicios.
- Conocer a fondo el beneficio que tienen las métricas, reportes y evaluación de los procesos necesarios para poder operar el servicio y cumplir los requerimientos del negocio.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar las mejoras en los procesos y servicios.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL® Continual Service Improvement"

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

## 1. Nuevas capacidades

- Utilizará el servicio de reportes para soportar la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.
- Utilizará los principios clave de CSI para desarrollar un programa de Mejora Continua.
- Entenderá el rol clave de la tecnología en cualquier programa de mejora.
- Utilizará efectivamente la información de gestión para soportar la toma de decisiones.
- Utilizará y analizará las oportunidades de mejora sin la necesidad de implementar una práctica total de CSI.
- Mapeará las mediciones de componentes a los indicadores clave de desempeño, y ellos a los factores críticos de éxito para determinar como el valor es entregado como parte del Balance Scorecard.
- Comprenderá los métodos clave de CSI y sus técnicas para mejorar cualquier operación de TI.
- Encontrará el balance de los factores críticos de éxito con el conocimiento de riesgos para la mejora.

## Temario

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para el examen de certificación avalado por Axelos, Organización autorizada para evaluar y certificar el conocimiento de ITIL® a nivel internacional:

- Cómo utilizar el enfoque de Mejora Continua del Servicio.
- Las actividades del proceso de Mejora en 7 Pasos.
- Cómo identificar factores críticos de éxito, riesgos y retos.
- Cómo medir y obtener reportes como el Balanced Score Card y el análisis FODA.
- La importancia de la Gestión del Conocimiento y la Gestión de Niveles de Servicio en una Mejora Continua del Servicio.
- Cómo garantizar el retorno de inversión.
- Las mejoras clave y un servicio de reportes.
- Roles y responsabilidades para soportar las mejoras de los procesos.
- Las consideraciones tecnológicas para la Mejora Continua.

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 la práctica de buscar constantemente la mejora.
- 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 plan integrado de mejora en los servicios y procesos que ayuden en el cumplimiento de los objetivos del negocio.

## 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 con mayor facilidad al cambio de paradigmas a los que se están enfrentando 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 Continual Service Improvement

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 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 inglés.
- Examen en inglés 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.

# 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](mailto:info.mx@pinkelephant.com)  
+52 55 3544 3050

[www.pinkelephant-latam.com](http://www.pinkelephant-latam.com)