

Pink Elephant



Conocimiento Traducido en Resultados

✓ Descriptivo

ITIL® Lifecycle: **Service Design (SD)**

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

Introducción

En este curso usted obtendrá una orientación práctica sobre los principios de la Gestión de Servicios de TI y los conceptos necesarios para diseñar nuevos Servicios de TI o en su caso modificar los existentes. La publicación de ITIL® sobre el Diseño del Servicio se centra en los requisitos de diseño holístico considerando personas, procesos, tecnología, proveedores y necesidades de gobernabilidad, para comprender los objetivos estratégicos de la Organización y traducirlos en una oferta de Servicios de TI de valor.

El alcance del Diseño del Servicio no se limita sólo a servicios nuevos, incluye los Cambios y Mejora Continua para mantener e incrementar el valor a los clientes, los cuales se generan a partir de los Niveles de Servicio acordados, conformidad con estándares y regulaciones. Este curso le proporciona una guía para que las Organizaciones puedan desarrollar capacidades en un adecuado Diseño del Servicio.

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 seguridad de TI y cualquier profesional involucrado en el diseño 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 brindan los procesos y actividades contemplados en la etapa de Diseño del Servicio.
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder diseñar los servicios de acuerdo con las especificaciones y requerimientos del negocio y los clientes.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en el Diseño del Servicio.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL® Service Design (SD)".

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

1. Nuevas capacidades

- Adquirirá conocimientos críticos y prácticos respecto a los principios de Gestión y conceptos requeridos para diseñar un Servicio nuevo de TI o en su caso modificar los existentes.
- Identificará y acordará los requerimientos del negocio para iniciar el Diseño del Servicio.
- Integrará prácticas de Arquitectura empresarial al Diseño del Servicio.
- Tomará las Buenas Prácticas de cómo diseñar un servicio basado en la aplicación de estándares y políticas de TI.
- Establecerá compromisos de Gestión de cuentas y negocios basados en el éxito de los principios de los acuerdos de Niveles de Servicio.
- Gestionará el riesgo en la Organización, reduciendo la vulnerabilidad al riesgo e incidentes.
- Integrará un sistema para la Gestión de Seguridad de la información en las prácticas de Gestión de riesgos de la Organización.
- Definirá y categorizará los Servicios de TI que se ofrecen de forma coherente al negocio.
- Mejorará la entrega del servicio y generará un Catálogo de Servicio completo.

Temario

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

- La relación entre el valor al negocio y el Diseño del Servicio.
- Los principios del Diseño del Servicio balanceado (funcionalidad, recursos, calendario).
- Cómo identificar los requisitos significativos del servicio.
- La relación entre servicio, aplicaciones, infraestructura y arquitectura de datos.
- Las funciones clave y capacidades organizacionales del Diseño del Servicio.
- La relación de las restricciones del Diseño del Servicio, utilidad y garantía.
- Las ventajas y desventajas de las distintas contrataciones estratégicas y los modelos de entrega (insourcing, outsourcing, co-sourcing etc.).
- Revisión de los procesos de diseño del servicio y las políticas asociadas, retos, riesgos y factores críticos de éxito incluyendo:
 1. Gestión de Catálogo de Servicio.
 2. Gestión de Niveles de servicio.
 3. Gestión de la Capacidad.
 4. Gestión de la Disponibilidad.
 5. Gestión de la Continuidad de Servicios de TI.
 6. Gestión de Seguridad de la información.
 7. Gestión de Proveedores.
 8. Coordinación del Diseño.
- Interacción de los procesos de Diseño del Servicio con otros procesos del Ciclo de Vida del Servicio.
- Consideraciones de tecnología para el Diseño del Servicio.

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 Diseño del Servicio con el fin de cumplir las necesidades del negocio.
- Conocerá cómo cumplir los niveles de disponibilidad, capacidad, seguridad y Continuidad de los Servicios de TI que el Negocio requiere.

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 **(Service Design (SD))** 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 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
+52 55 3544 3050

www.pinkelephant-latam.com