

Pink Elephant



Conocimiento Traducido en Resultados

✓ Descriptivo

ITIL® Lifecycle: **Service Operation (SO)**

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

El curso de **Service Operation** le proporciona el conocimiento necesario para evitar el impacto por las caídas no planeadas de sus servicios que ocasionen falta de productividad en su personal. **Los procesos que conforman la Operación del Servicio brindan las Buenas Prácticas para el soporte del servicio teniendo como objetivo la eficiencia del servicio de punta a punta en vez de sus componentes separados como hardware, software y redes. Al contar con una visión integral, facilita la detección de cualquier incidente o degradación en la calidad del servicio, propiciando una integración con el Ciclo de Vida del servicio. Este curso oficial de ITIL® le provee el conocimiento crítico y guías para el soporte del Servicio en Operación beneficiando el cumplimiento de los objetivos, acuerdos de Nivel de Servicio y cumplimiento con la gobernabilidad del Negocio.**

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 la operación diaria 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 el curso.
- Conocer a fondo los procesos necesarios para poder operar y restaurar el servicio, y cumplir los requerimientos de los usuarios mejorando la satisfacción del Negocio.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en la operación del servicio.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL® Service Operation SO"

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

1. Nuevas capacidades

- Mejorará en su organización el valor al negocio con conocimientos y prácticas sobre cómo establecer los procesos necesarios para el funcionamiento estable en el día a día de las operaciones.
- Establecerá un monitoreo de las operaciones de TI y prácticas asegurando, la entrega exitosa del Servicio de TI.
- Mejorará la operación del Service Desk aplicando de inicio a fin la propiedad de los incidentes.
- Asegurará que los servicios están satisfaciendo las necesidades del negocio.
- Pasará de operaciones reactivas a proactivas asegurando que la gestión de los procesos de apoyo se adhieran a las políticas definidas.
- Entenderá cómo las funciones tradicionales de la Gestión de TI juega múltiples roles críticos a través de varios procesos de TI.

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:

- Introducción y principios de la Operación del Servicio.
- Revisar los procesos de Operación del Servicio y sus roles asociados, responsabilidades retos, riesgos y factores críticos de éxito incluyendo:
 - Gestión de Incidentes.
 - Gestión de Problemas.
 - Cumplimiento de Solicitudes.
 - Gestión de Eventos.
 - Gestión de Accesos.
- Revisar las actividades comunes de la Operación del servicio incluyendo:
 - Monitoreo y control.
 - Gestión de mainframe.
 - Gestión de redes.
 - Gestión de base de datos.
 - Gestión de equipos de escritorio, Internet y Web.
 - Gestión de instalaciones y centro de datos.
- Interacción de los procesos del servicio con otros procesos del Ciclo de Vida del Servicio.
- Mapeo de las funciones de la Operación del Servicio con roles, responsabilidades y actividades.
- Consideraciones tecnológicas para la Operación 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 permitirán maximizar la inversión en los servicios ofrecidos por su empresa.
- Reconocerá que al contar con un control de incidentes, problemas, eventos accesos y cumplimiento de solicitudes ayuda 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 Service Operation (SO) 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