

Pink Elephant



Conocimiento Traducido en Resultados

✓ Descriptivo

ITIL® Lifecycle: **Service Strategy (SS)**

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

Contar con una estrategia consistente de Gestión de Servicios de TI facilita alinear los recursos y capacidades del proveedor de Servicios de TI hacia los objetivos, estrategias y procesos de los clientes, garantizando una oferta de servicios oportuna, confiable, con garantía y utilidad.

Este curso de certificación oficial de ITIL® le permite tener un conocimiento profundo de los procesos que le permitirán desarrollar las estrategias y costos de los servicios. El curso le dará los conocimientos y principios que se requieren para una gestión de Estrategia del Servicio y la capacidad organizacional para proveer la visión y la dirección para una Gestión del Servicio acorde con los objetivos de la empresa.

Duración

- 32 horas

Modalidades

- En su empresa
- Presencial
- On-line con instructor en vivo
- E-learning

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 extender la estrategia del negocio a todas las operaciones de TI.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en la Estrategia del Servicio.
- Preparar al participante para el examen de certificación en ITIL® **Service Strategy**.

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

1. Nuevas capacidades

- Gestionará los principios necesarios para formular la estrategia de los Servicios de TI, además de establecer la capacidad de la Organización para proporcionar la visión y las directrices acertadas en la Gestión de los Servicios.
- Desarrollará una Estrategia de Servicios de TI alineada con las estrategias y objetivos del negocio y los clientes.
- Definirá las políticas de TI para que los servicios se adecuen a las normas de Arquitectura Empresarial.
- Mejorará la transparencia financiera de los Servicios de TI para recuperar los costos de operación o fijar un precio adecuado según su utilización.
- Integrará las decisiones de la Estrategia de TI con los Servicios de TI, procesos y las prioridades de inversión.
- Planeará el Ciclo de Vida del Servicio desde su concepción hasta el retiro.
- Integrará los servicios y prácticas de gestión de Portafolio de Proyectos.
- Mejorará la utilización de proveedores de Servicios Internos y Externos.
- Definirá y gestionará el riesgo estratégico entre el uso de un Análisis de Impacto al Negocio (BIA) a través del Ciclo de Vida del Servicio.

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:

- Dinámicas y fuerzas de impacto de la Gestión de TI.
- Definiendo servicio y cómo los servicios pueden entregar valor al mercado del cliente.
- El impacto de los mercados externos, requerimientos de los clientes y la Mejora Continua del Servicio en la Estrategia del Servicio.
- La red de valor del servicio, estructuras organizacionales y tipos de proveedores del soporte en el Servicio de TI.
- Definir y administrar las relaciones entre el negocio y los Servicios de TI y la demanda de los servicios.
- Determinar la creación del valor al cliente.
- Establecer cómo llevar la gestión financiera de los Servicios de TI, comprendiendo cómo realizar una estimación de los costos y la obtención de su recuperación.
- Entender los beneficios estratégicos de los servicios.
- Conducir evaluaciones estratégicas que faciliten abordar la incertidumbre de los mercados.
- Formular un enfoque práctico para la creación de una estrategia de Servicio.
- Asimilar los roles, responsabilidades, retos riesgos y factores críticos de éxito incluyendo:

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 permitirá 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 Financiera y evaluar si TI es un centro de costo o un centro de ganancias.

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.

1. Gestión Financiera.
 2. Gestión de Portafolio de Servicios.
 3. Gestión de Demanda.
 4. Gestión de la Estrategia para los Servicios de TI.
 5. Gestión de Relación con el Negocio.
- Establecer un pensamiento estratégico del Ciclo de Vida del Servicio.
 - Definir cómo medir la Estrategia del Servicio y su Retorno de Inversión.

Examen, Certificación y Políticas

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de ITIL® Lifecycle: Service Strategy (SS) 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