

Pink Elephant

Conocimiento Traducido en Resultados



✓ Descriptivo

ITIL® Lifecycle: **Service Transition (ST)**

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



@ExpertosenITL

www.pinkelephant-latam.com

Introducción

El éxito de la Transición del Servicio depende de la comprensión y aplicación de una correcta Gestión de Cambio, Control de calidad y una Gestión de Riesgos, así como una administración de proyectos eficaz. Esto es posible a través del proceso de Transición de Servicio para planificar, supervisar y confirmar la entrega del servicio esperado contra los requerimientos actuales del negocio. La Transición del Servicio no termina cuando un servicio nuevo o modificado sale a producción, sino que trabaja con la Operación de Servicio para prestar soporte temprano durante la entrega del servicio para garantizar la correcta integración con los usuarios.

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 entrega 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 crear, probar e implementar los servicios de acuerdo con las especificaciones y requerimientos del negocio y clientes.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar los procesos involucrados en la Transición del Servicio.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL® Service Transition (ST)".

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

1. Nuevas capacidades

- Integrará su metodología del desarrollo de software con efectivas prácticas de Gestión de versiones y cambios.
- Reducirá el riesgo en interrupciones en el servicio a través de una Gestión de activos y un incremento en la rendición de cuentas.
- Establecerá una evaluación holística y responsable, prácticas de validación y soporte en funciones apoyando al aseguramiento de calidad.
- Formalizará un proceso de evaluación enfocado al negocio para asegurar que los requerimientos funcionales y no funcionales cumplen los requerimientos.
- Identificará e implementará un apropiado nivel de control y separación de tareas para entregar el servicio a producción.

Temario

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

- Revisión de los procesos de Transición del Servicio y sus roles asociados, responsabilidades, retos, riesgos y factores críticos de éxito, incluyendo:
 - Planeación de la Transición y Soporte.
 - Gestión del Conocimiento.
 - Gestión de Activos y Configuración.
 - Gestión de Cambios.
 - Gestión de Liberación e Implementación.
 - Validación y pruebas del servicio.
 - Evaluación del cambio.
- Interacción de los procesos de la Transición del Servicio con otros procesos del Ciclo de Vida del servicio.
- Gestión del cambio organizacional.
- Tecnología y consideraciones de implementación para la Transición 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 control de cambios en el diseño y su repercusión en el cumplimiento de los objetivos del negocio.
- Conocerá cómo cumplir los niveles de pruebas y evaluación del servicio necesarios para garantizar la entrega del servicio a producción libre de errores.

3. Potenciar su desarrollo profesional:

- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- Pertenecerá 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.

Examen, Certificación y Políticas

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Service Transition (ST) 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