

## Descriptivo

# ENABLING INTEGRATED ITSM™ WITH DEVOPS, AGILE & LEAN

“

Las organizaciones de TI enfrentan el desafío constante de mejorar la forma en que se brindan los servicios con respecto a la calidad, la velocidad y el costo.”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



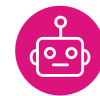
Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

## Resumen

Las organizaciones de TI enfrentan el desafío constante de mejorar la forma en que se brindan los servicios con respecto a la calidad, la velocidad y el costo. En respuesta a estas presiones constantes, las organizaciones han recurrido durante mucho tiempo a los marcos de trabajo de ITSM para mejorar la calidad y el valor de sus capacidades de entrega de servicios.

Además de las prácticas de ITSM, las tendencias recientes y las presiones del mercado han introducido modelos, métodos y conceptos adicionales diseñados para acelerar aún más las prácticas tradicionales de gestión de TI, como la gestión de proyectos, el desarrollo de software y la entrega de servicios. Sin embargo, muchas organizaciones descubren que diferentes equipos aprovechan estas prácticas de forma aislada. Esto lleva a la competencia por los recursos, creando conflicto y distrayendo el enfoque de la gerencia, en lugar de colaborar y obtener el beneficio de la integración

## Generales del curso

**DURACIÓN:**

16 horas

**IDIOMA:**

Dictado en Español.  
Manual y examen en inglés.

**MODALIDADES:**

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

**CERTIFICADO:**

Professional Designations  
Corp (PDC).

### Testimoniales

*“Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento.”*

**Axel Antonio Ruiz Alonso**



## Objetivo

Introducir a los asistentes al conocimiento de las capacidades comprobadas de ITSM

Conocerán como las prácticas de ITSM, Lean, Agile y DevOps funcionan para permitir resultados exitosos, eliminar desperdicios, reducir costos y aumentar el valor al negocio

Podrán demostrar como el concepto de Gestión integrada de Servicios se alinea en relación a los objetivos de negocio

Conocerán las etapas y procesos centrales del ciclo de vida de la gestión de servicios y cómo otros modelos como Agile y DevOps, los habilitan y modifican

Identificarán los elementos centrales del pensamiento Lean, el mapeo del flujo de valor y la mejora de procesos

## Audiencia

Toda persona involucrada en la entrega de servicios de TI que desee conocer los beneficios de la integración de diversos marcos.

Personas que laboren en organizaciones de TI.

Profesionales relacionados con la gestión de servicios en general, operaciones, gestión de proyectos, desarrollo de software, gestión y liderazgo

Organizaciones interesadas en conocer como la integración de servicios contribuirá al logro de sus objetivos y a la entrega de valor para sus clientes.

### Testimoniales

*“En general el contenido fue detallado y el instructor lo complemento muy bien proporcionando ejemplos claros para cada uno de los escenarios estudiados.”*

**Herrera Medina Luis Antonio**

## Temario

Introducción: Definiendo la Gestión Integrada de Servicios

- Que es la Gestión Integrada de Servicios
- Conceptos relevantes:
  - Valor.
  - Productos
  - Servicios
  - Oferta de Servicios

Módulo 1: Entendiendo la voz del cliente

- Utilidad vs Garantía
- El valor cambia con el tiempo
- Voces Lean para la priorización basada en el valor

Módulo 2: Adoptando y adaptando ITIL como marco de procesos

- Evolución de ITIL
- Sistema del Valor del Servicio
- Cuatro dimensiones de la Gestión de Servicios
- 7 principios de ITIL

Módulo 3: Planeando y construyendo en iteraciones con Agile

- Gestión de Proyectos ágiles
- Agile SCRUM
- Gestión Integrada de Servicios con Agile

Módulo 4: Haciendo el trabajo visible con Lean y Gestión Visual Agile

- Objetivos de la Gestión Visual
- Propiedades de Kanban Board
- Gestión Visual para Agile Scrum

Módulo 5: Aplicando el pensamiento Lean para la Mejora Continua

- Mejora Continua y Lean
- La importancia de la Mejora Continua
- Mapeo de Flujos de Valor

Módulo 6: Acelerando y automatizando la entrega del valor con DevOps

- Cultura y equipos DevOps
- Cadena de herramientas y automatización en DevOps

Módulo 7: Una transformación organizacional es requerida

- Cultura con valores ágiles
- Cultura con los 3 caminos de Devops
- Liderazgo y cambio

## Nuevas Capacidades

- Comprenderán el alcance, los beneficios y los puntos de contacto clave de la Gestión de Servicios con respecto a cómo ITSM, Lean, Agile, Devops y la Gestión de Cambio Organizacional revitalizan colectivamente las iniciativas de gestión de servicios permitiendo la aceleración de procesos, reduciendo costos y riesgos, así como brindar valor al cliente.
- Conocerán la importancia de la integración de servicios por qué los proveedores de servicios de tecnología deben estar alineados a las necesidades del Negocio.
- Reconocerán la importancia del factor humano y la cultura organizacional para el éxito de la Gestión Integrada de Servicios
- Identificarán como los principios y prácticas automatizadas de entrega, integración y despliegue continuo mejoran la velocidad de obtención de valor y reducen el riesgo.

## Nuevos Conocimientos

- Conceptos clave de Gestión Integrada de Servicios.
- Importancia de la voz del cliente
- ITIL® 4 como marco integrador
- Planeación y construcción de iteraciones con Agile
- Uso de la Gestión Visual
- Relación entre la Mejora Continua y Lean
- Aceleración de la entrega de servicios con DevOps
- Importancia del factor cultural en las iniciativas de mejora

## Exámenes y Certificaciones

Examen de certificación 1 hora, respuesta de opción múltiple.

### Testimoniales

*“Me gustó la forma en que se dio el Curso y también la parte administrativa como nos fue guiando.”*

**Doris Delgado Vargas**



## Nuestros Instructores.

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados, con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, Gestión de Proyectos, Lean IT, BRM, Metodologías Ágiles y estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27032 e ISO 31000.

Contamos con un Modelo de Enseñanza que facilita y potencia el aprendizaje, generando habilidades y actitudes propicias para asimilar el conocimiento por medio de metodologías de aplicación práctica, colaboración y activación.

Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de Buenas Prácticas y Estándares tanto en México como en América Latina, perseguimos el propósito de llevar todo el conocimiento para convertirlo en resultados claves en la operación y desarrollo profesional y personal.



Personas capacitadas para enfrentar los nuevos retos y desafíos de la industria.

## ¿Por qué somos la mejor opción para su capacitación?



- Somos la empresa #1 en capacitación de Mejores Prácticas con más de medio millón de personas certificadas en el mundo.
- Contamos con el Rate de Pase más alto del mercado.
- Hemos capacitado a las empresas más importantes de Latinoamérica.
- Con nuestra metodología Adopta, Adata e Integra, nuestros clientes logran traducir el conocimiento en resultados clave en la operación del negocio.
- Participamos en los comités internacionales de DevOps, CobIT, Lean IT, ISO 20000 e ISO 27001.
- Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación en Mejores Prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink Elephant desarrollada para el aprendizaje.

## CURSOS

### Gestión de Servicios de TI

#### Esquema de certificación integratedITSM™

The integratedITSM™ System

Over View integratedITSM™ Essentials

integratedITSM™ Essentials

Lean IT Essentials

Agile Scrum Essentials

Organizational Change Management

IT Business Relationship Manager

Enabling integratedITSM™ with DevOps, Agile & Lean

#### IT Service Management

IT Asset Management Essentials

Configuration Management Specialist

Problem Management: Root Cause Analysis Specialist

Service Catalog Specialist

#### IT Business Relationship Manager

IT Business Relationship Manager

#### ISO/IEC 20000

Overview ISO/IEC 20000:2018

ISO/IEC 20000:2018 Foundations

ISO/IEC 20000:2018 Líder Auditor

ISO/IEC 20000:2018 Líder Implementador

#### Talleres y Simuladores

Simulador CarGO

Simulador Hollywood Dreams

## Agilidad de TI

### Scrum Study®

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner (SPOC)®

Agile Master Certified (SAMC)®

### Scrum Professional Designations®

Agile Scrum Essentials

### SAFe®

SAFe® Scrum Master

SAFe® Leading

SAFe® for teams

SAFe® PO/PM

SaFe® Advance Scrum Master

### Lean IT

Lean IT Essentials

Lean IT Kaizen

Lean IT Leadership

### DevOps

DevOps Essentials™

DevOps Leadership™

DevOps Engineer

DevSecOps Engineer

## Talleres y Simuladores

DevOps In Action: The Phoenix Project

Simulador Fly 4 You

Simulador Mars Landers

## Alineación al Negocio

### Gobierno de TI

COBIT® Foundations Certificate

Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI

### Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para el Examen: Project Management Professional (PMP®)

Gestión de Riesgos de Proyectos

### Talleres y Simuladores

Reto Egipcio (PM Ágil)

### Automatización de Procesos

Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI

Fundamentos de Automatización de Proyectos

Taller de Transformación Digital

## Seguridad y Ciberseguridad de TI.

### Riesgo y Continuidad del Negocio

### Seguridad de la Información

ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información

ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)

ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)

## Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

Gerente Líder de Ciberseguridad Certificado

### Riesgo y Continuidad de TI

ISO/IEC 22301:2018 Fundamentos de Continuidad de Negocio

ISO/IEC 22301:2018 Líder Implementador (SGCN)

ISO/IEC 22301:2018 Líder Auditor (SGCN)

ISO/IEC 31000 Risk Manager

### Talleres y Simuladores

Ocean's 99™

### Antisoborno

ISO/IEC 37001 Fundamentos

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)





# make **IT** collaborative. innovative. smart. pink.

- México
- Guatemala
- Belice
- El Salvador
- Honduras
- Costa Rica
- Nicaragua
- Panamá
- Venezuela
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina
- España



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenITSM

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