Pink Elephant
Conocimiento Traducido en Resultados

Descriptivo

Integración de la Gestión de Servicios de TI con Metodologías Ágiles (DevOps, Agile & Lean) (ESM)

> “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

Descriptivo

Integración de la Gestión de Servicios de TI con Metodologías Ágiles (DevOps, Agile & Lean) (ESM)

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 constates, 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

Descriptivo

Integración de la Gestión de Servicios de TI con Metodologías Ágiles (DevOps, Agile & Lean) (ESM)

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

Descriptivo

Integración de la Gestión de Servicios de TI con Metodologías Ágiles (DevOps, Agile & Lean) (ESM)

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 agiles
- 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

Descriptivo

Integración de la Gestión de Servicios de TI con Metodologías Ágiles (DevOps, Agile & Lean) (ESM)

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 cer ficación 1 hora, respuesta de opción múl ple.

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
Desempeño, Agilidad de TI y Data. - Gestión de Servicios de TI
Integrated IT Service Management Certification
Introduction to Integrated IT Business Management ™
Integrated IT Service Management Essentials™
Overview Integrated IT Service Management Essentials™
Integración de la Gestión de Servicios de TI con Metodologías Ágiles (DevOps, Agile & Lean) (ESM)
IT Asset Management Essentials
Configuration Management Specialist™
Problem Management: Root Cause Analysis Specialist™
Service Catalog Specialist™
Talleres y Simuladores
Simulador CarGO
Simulador Hollywood Dreams
Business & Leadership Certification Courses
Organizational Change Management
IT Business Relationship Manager
Lean IT Leadership
DevOps Leadership

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
Agilidad de TI
Scrum - Scrum Study®
Scrum Master Certified (SMC)®
Scrum Developer Certified (SDC)®
Scrum Product Owner (SPOC)®
Agile Master Certified (SAMC)®
Scrum - Professional Designations
Agile Scrum Essentials
Agile Scrum Master
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

ADEMÁS DE ESTOS CURSOS Y TALLERES, DISEÑAMOS PLANES DE CAPACITACIÓN ALINEADOS A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO.

DevOps
DevOps Essentials
DevOps Leadership™
DevOps Engineer
DevSecOps Engineer
Talleres y Simuladores
DevOps In Action: The Phoenix Project
Simulador Fly 4 You
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
Agile Project Management In Action: The Challenge Of Egypt
Automatización de Procesos
Fundamentos de Automatización de Proyectos
Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI

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
ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager
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
Antisoborno
ISO/IEC 37001 Fundamentos
ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)
ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)
Talleres y Simuladores
Ocean's 99™

26/01/24

makeIT

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