

Descriptivo

PROBLEM MANAGEMENT: ROOT CAUSE ANALYSIS SPECIALIST™

“

Toda organización tiene problemas; Sin embargo, ¿no todas las empresas son proactivas a la hora de prevenir problemas!

Ya sabes qué es la Gestión de Problemas... en teoría. Pero la verdadera pregunta es ¿cómo se hace?”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

Descriptivo Problem Management: Root Cause Analysis Specialist™



Resumen

Toda organización tiene problemas; Sin embargo, ¡no todas las empresas son proactivas a la hora de prevenir problemas!

Ya sabes qué es la Gestión de Problemas... en teoría. Pero la verdadera pregunta es ¿cómo se hace?

¡Vaya más allá de la teoría aquí!

Este curso de certificación interactivo, único en su tipo, le brinda orientación práctica que puede comenzar a implementar inmediatamente tan pronto como regrese al trabajo.

El curso práctico lo prepara para el examen de certificación de Professional Designations que conduce al Certificado de Root Cause Analysis Specialist Certificate in Problem Management. El conocimiento obtenido en este curso de certificación le proporcionará un enfoque práctico y estructurado para aplicar principios y técnicas establecidos de análisis de causa raíz para identificar las fuentes de incidentes recurrentes y tiempos de inactividad del servicio.

Generales del curso

DURACIÓN:

16 horas

IDIOMA:

Inglés

MODALIDADES:

Presencial
On-line con instructor en vivo
En su empresa

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 Ruíz Alonso



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenITSM

www.pinkelephant-latam.com

Descriptivo Problem Management: Root Cause Analysis Specialist™



Objetivo

Los asistentes obtendrán las habilidades y conocimientos que necesitan para aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión de problemas y de incidentes mediante la aplicación de técnicas y principios de análisis de causa raíz.

Mejorar la capacidad de identificar de manera correcta y competente las causas fundamentales proporciona una variedad de beneficios; entre ellos:

Reducción del tiempo de inactividad del servicio/aumento de la disponibilidad:

- Reduce la pérdida de productividad del usuario.
- Previene impactos potencialmente más graves, como la pérdida de ingresos u oportunidades de ganancias.
- Apoya el logro de resultados comerciales.

Los participantes, a través de debates dirigidos por un instructor, estudios de casos, ejemplos prácticos y ejercicios en grupo, pueden esperar comprender lo siguiente:

- Cómo mejorar la disponibilidad del servicio mediante la identificación eficiente y efectiva de las causas raíz utilizando diversos métodos de investigación de problemas, como los diagramas de Ishikawa y los 5 porqués.
- ¿Qué técnicas son más útiles para diferentes tipos de problemas?
- Cuándo es apropiado realizar un análisis de causa raíz
- Las barreras para la resolución eficaz de problemas y cómo superarlas

- Técnicas de recopilación de información: hacer las preguntas correctas
- Cómo utilizar diferentes fuentes de datos para identificar problemas
- Los factores críticos de éxito para una RCA exitosa
- Vincular eficazmente la gestión de problemas y la gestión del conocimiento
- Delinear los factores críticos para el éxito con respecto al análisis de la causa raíz.
- Proporcionar orientación a sus pares sobre técnicas clave de análisis de causa raíz.
- Ayudar a establecer directrices sobre cuándo se debe utilizar la gestión de problemas y el análisis de la causa raíz.
- Diseñar procedimientos para garantizar que se recopile la información correcta para ayudar en un RCA eficaz.
- Identificar fuentes de datos existentes que serán útiles para identificar las causas fundamentales.
- Identificar los requisitos de herramientas para mejorar y respaldar la gestión de problemas y la gestión del conocimiento.

Testimoniales

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

Doris Delgado Vargas



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenITSM

www.pinkelephant-latam.com

Descriptivo

Problem Management: Root Cause Analysis Specialist™



Pre Requisitos

No hay prerequisite para este curso; sin embargo, se recomienda que los participantes estén familiarizados con los conceptos generales de gestión de problemas.

Audiencia

Cualquier individuo que se encargue de reducir y eliminar incidentes y problemas en la infraestructura de TI.

Materiales y Recursos Adicionales

El material para este curso solo se proporcionará como archivos electrónicos descargables que se pueden ver en una variedad de dispositivos. Los asistentes pueden imprimir una copia impresa de los archivos en el formato que mejor se adapte a sus necesidades y sólo pueden utilizar los archivos según los Términos de uso de Pink Elephant.

Se requiere una nota del 65% (26 respuestas correctas) para aprobar el examen.

Después de completar este curso, puede solicitar PDU de aprendizaje autodirigido a través de PMI. La carta de asistencia está disponible a pedido.

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



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenTSM

www.pinkelephant-latam.com



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

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™



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