

Descriptivo Service Catalog Specialist™

“

El catálogo de servicios desempeña un papel crucial en la prestación de servicios de TI porque sirve como punto de acceso a todos los productos y servicios ofrecidos por TI u otros departamentos.”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

Resumen

El catálogo de servicios desempeña un papel crucial en la prestación de servicios de TI porque sirve como punto de acceso a todos los productos y servicios ofrecidos por TI u otros departamentos. Un catálogo de servicios eficaz es una herramienta empresarial imprescindible que puede ayudar a construir y fomentar una relación positiva entre las unidades de negocio y TI. Otro beneficio importante de crear un catálogo de servicios integral es la reducción de costos. A medida que los productos y servicios se examinan y definen claramente para satisfacer las necesidades del negocio, se conduce a rediseñar procesos y reestructurar recursos que resultan en la estandarización del suministro y un mejor control operativo.

El profesional de TI experto comprende que un catálogo de servicios bien diseñado e implementado de manera eficiente puede impactar dramáticamente la relación entre la empresa y TI al generar confianza en las capacidades de TI para entregar los productos y servicios correctos que la empresa necesita de manera oportuna a un costo razonable.

El catálogo de servicios también puede proporcionar una base para la planificación y la toma de decisiones, una mejor comunicación y un medio para medir el desempeño.

El curso de certificación Service Catalog Specialist de Pink Elephant, lo lleva más allá de la orientación teórica que se encuentra en otros cursos para brindarle una comprensión más profunda, especializada y práctica del Catálogo de servicios.

¡Aprenda lo que se necesita para definir, crear, implementar y gestionar los procesos en curso para aprovechar todo el potencial del Catálogo de Servicios!

El conocimiento y las habilidades que proporciona esta certificación pueden permitirle ser un recurso valioso para cualquier organización de TI.

Generales del curso

DURACIÓN:

16 horas

IDIOMA:

Inglés

MODALIDADES:

Presencial

On-line con instructor en vivo

En su empresa

Objetivo

Al completar con éxito el curso de Especialista en catálogo de servicios, podrá:

- Explicar los términos esenciales para un catálogo de servicios.
- Articular los tres factores detrás de la necesidad de un catálogo de servicios y cómo se relacionan con el panorama general.
- Definir y estructurar servicios.
- Identificar los factores en el diseño y organización del Catálogo de Servicios.
- Articular las funciones clave para un catálogo de servicios exitoso
- Explicar cómo el Catálogo de Servicios permite diversos procesos de oficina.
- Enumerar las diversas opciones tecnológicas disponibles para crear, implementar y mantener el catálogo de servicios.
- Identificar factores y métricas de éxito del catálogo de servicios.

Audiencia

Este curso de certificación está dirigido a personas responsables de definir, crear, implementar y gestionar los procesos continuos de un catálogo de servicios, incluidos gerentes de nivel de servicio, gerentes de calidad, gerentes de TI y gerentes de relaciones comerciales.

Pre Requisitos

No hay pre requisitos para este curso.

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 solo pueden utilizar los archivos según los Términos de uso de Pink Elephant.

Este curso prepara a los participantes para el examen conducente al certificado de Service Catalog Specialist, otorgado por Professional Designations:

- El examen tiene una duración de una hora y es un examen a libro cerrado de opción múltiple.
- Recibirá un vale de examen para el examen web, que se programará después del curso.
- Después de completar este curso, puede solicitar PDU de aprendizaje autodirigido a través de PMI. La carta de asistencia está disponible a pedido.



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