Pink Elephant
*Conocimiento Traducido en Resultados*

# 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

Descriptivo

# Service Catalog Specialist™

## 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

**NIVEL:**
Fundamentos

**PDU´s:**
N/A

**DURACIÓN:**
16 horas

**IDIOMA:**
Dictado en Español.
Manual y examen en inglés

**MODALIDADES:**
Presencial
On-line con instructor en vivo

**CERTIFICACIÓN:**
Professional Designations

**FORMATOS:**
En su empresa

Descriptivo

# Service Catalog Specialist™

Pink Elephant

## Esquema de capacitación The integratedITSM™

Professional DESIGNATIONS

| Certifications | Organizational Change Management Architect™ | IT Business Relationship Management Architect™ | Value Stream Mapping Architect™ | IT Performance & Improvement Management Architect™ | integratedITSM™ Professional | integratedITSM™ Champion |
|---|---|---|---|---|---|---|
| The integratedITSM™ System | ◉ | ◉ | ◉ | ◉ | ◉ | ◉ |
| integratedITSM™ Essentials | ◉ | ◉ | ◉ | ◉ | ◉ | ◉ |
| Lean IT Essentials | | | | | ◉ | ◉ |
| Agile Scrum Essentials | | | | | ◉ | ◉ |
| Organizational Change Management | ◉ | | | | | ◉ |
| IT Business Relationship Manager | | ◉ | | | | ◉ |
| Value Stream Mapping | | | ◉ | | | ◉ |
| IT Performance & Improvement Management | | | | ◉ | | ◉ |
| Enabling integratedITSM™ with DevOps, Agile & Lean | | | | | | ◉ |
| IT Business Leader | | | | | | ◉ |

© Professional Designations Corp., 2024. The contents of this chart are protected by copyright and cannot be reproduced in any manner without obtaining prior written permission.

Descriptivo

# Service Catalog Specialist™

## 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.

*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**

# Service Catalog Specialist™

## 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.

## Pre Requisitos

No hay prer equisitos para este curso.

## Exámenes y Certificaciones

El examen se ofrece a través de Professional Designations (PDC) y para obtener la certificación, el examen tiene las siguientes características:

**Examen:** A libro cerrado

**Duración:** 60 minutos (en caso de ser en inglés se otorgan 15 min extras)

**Preguntas:** 40 preguntas de opción múltiple

Porcentaje de aprobación: 65% (26 preguntas correctas de 40 preguntas)

**Supervisado:** Sí, en vivo

**Formato:** En línea

## 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.

# CATÁLOGO
DE CURSOS

| 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 |
| ISO/IEC 20000 Foundations |
| ISO/IEC 20000 Líder Auditor |
| ISO/IEC 20000 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 |

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

| 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) |
| Inteligencia Artificial |
| Fundamentos de la Transformación de ITSM con IA |
| Curso Ejecutivo de Adopción de Inteligencia Artificial Generativa |
| ISO/IEC 42001 Fundamentos del Sistema de Gestión de la Inteligencia Artificial |
| Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI |
| Taller Práctico de Microsoft Copilot Studio: Creación de Chatbots y Agentes de IA |

| ***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) |



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

# 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