

**Pink Elephant**

*Conocimiento Traducido en Resultados*



✓ **Descriptivo**

# Cómo definir e implementar un Catálogo de Servicios acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

**MODALIDAD PRESENCIAL**

## **Desempeño**

- Gestión de Servicios de TI
- ITIL®
- ISO 20000

## **Agilidad**

- DevOps / Scrum / Lean IT
- Integrated Service Management

## **Alineación**

- Gobierno de TI
- Gestión de Proyectos
- Arquitectura

## **Seguridad y Riesgo de TI**

- Seguridad de TI
- Ciberseguridad
- Continuidad y Riesgo de TI



## Welcome **Pink Elephant** *Capacitación*

A través de nuestros cursos, talleres y simuladores, la labor es brindarle los elementos necesarios que le permitirán Transformar su Conocimiento en Resultados claves en la operación de TI.

Sólo la experiencia de PINK ELEPHANT ha permitido reunir a **Consultores certificados de alto nivel con las habilidades adecuadas en campo**, capaces transferir todo su conocimiento a través de una metodología calificada y adaptada al **contexto de las Organizaciones en Latinoamérica**, la cual se refleja en su conocimiento compartido en todo el mundo, siendo éste una referencia obligada en la Industria.

**NORTEAMÉRICA • LATINOAMÉRICA • EUROPA • ÁFRICA • OCEANÍA • ASIA**

Empresa líder en Gestión Estratégica y Eficiencia Operativa de TI.

Sabemos de la necesidad del negocio de competir en la Economía Digital.

Enfoque en el entendimiento del Negocio para alinear e integrar a TI a los nuevos modelos de la Economía Digital.

Entrega de VALOR al negocio de forma ágil y efectiva.

Metodología Ágil basada en marcos de referencia, estándares y mejores prácticas.

Más de 350,000 personas capacitadas.

Casos de éxito iberoamericanos y mundiales.

Presencia en los 5 Continentes.

Uno de los principales aportadores de conocimiento a las mejores prácticas y marcos de referencia de Agilidad, Desempeño, Alineación y Riesgos.

### Conozca **nuestra Oferta**



#### **Ágil**

Habilitación de valor al negocio de manera rápida, efectiva con calidad y consistencia.

• *Agilidad* • *Rapidez*



#### **Desempeño y Eficiencia**

Capacidad para diseñar, transicionar y operar Servicios de TI logrando resultados positivos en el Negocio

• *Diseño* • *Transición* • *Soporte*



#### **Alineación**

Capacidad para crear valor y beneficios a la organización

• *Contexto de Negocio* • *Integración de TI con el Negocio*  
• *Iniciativas Relacionadas con TI* • *Capacidades y Recursos*



#### **Riesgo y Continuidad**

Capacidad para Gestionar el Riesgo, la Seguridad y Continuidad manteniendo el retorno de valor en el Negocio

• *Seguridad* • *Continuidad*



/PinkElephantLatinoamerica



@ExpertosenITIL

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

# Cómo definir e implementar un Catálogo de Servicios acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Bienvenido a **Pink Elephant**  
*Capacitación*

## Introducción

Este taller le proveerá un enfoque práctico, estructurado y probado para diseñar, implementar y mantener un Catálogo de Servicios.

El taller de Catálogo de Servicios se enfoca en explicar cómo planear, diseñar, construir, implementar y mantener un Catálogo de Servicios alineado a las necesidades del negocio.

## Duración

- 16 horas

## Modalidades

- Presencial
- En su empresa

## Créditos y PDU's

- 13 Unidades de Desarrollo Profesional (PDU's) para Project Managers.

## Idioma

- Dictado y Manual en Español.

## Prerrequisitos

Ninguno, aunque se recomienda contar con el certificado de Fundamentos ITIL® v3 y tener conocimientos básicos de diagramas de flujo para el modelado de procesos.

## Audiencia

- Toda persona que requiera un entendimiento detallado en cómo crear y mantener un Catálogo de servicios
- Personas que tengan como responsabilidad la definición de servicios que serán publicados en un Catálogo de servicios.

## Objetivo

- Aprender cómo mapear los servicios de TI a procesos de negocio y funciones.
- Describir los servicios que entrega TI en términos de valor y entregables de negocio.
- Aprender cómo publicar servicios en un Catálogo de servicios.

Al finalizar el curso usted podrá aplicar en su organización y su desarrollo profesional:

## 1. Nuevas capacidades

Los pasos descritos en el plan de acción que son los pasos a tomar cuando usted esté de regreso en la oficina. Este será un plan de acción personalizado creado a través del curso por cada participante que puede ser usado para guiar los esfuerzos necesarios en la organización para establecer su Catálogo de servicios.

## Temario

El taller comprende discusiones, casos de estudio, ejemplos de la vida real y ejercicios de grupo donde los participantes ganarán conocimiento en:

1. Identificar y definir sus servicios de TI y ofertas usando una metodología estándar.
2. Describir y explicar el uso, beneficio y relaciones de las diferentes capas y vistas del catálogo de servicios.
3. Entender cómo la estructura de los servicios se integra con otros procesos en la gestión de los servicios de TI.
4. Usar un modelo de costos para ayudar a entender los servicios disponibles en el catálogo.
5. Entender las actividades y roles requeridos para mantener el catálogo de servicios.
6. Entender las opciones de tecnología disponible para crear, implementar y mantener el catálogo de servicios.
7. Identificar el éxito en su utilización una vez que se haya implementado el catálogo de servicios.
8. Seguir pasos prácticos para alinear los servicios de TI con los servicios de negocio.
9. Usar la estructura de los servicios en la CMDB.
10. Explicar cómo compartir el conocimiento obtenido con el Catálogo de servicios puede beneficiar a IT y al negocio.

# Cómo definir e implementar un Catálogo de Servicios acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Bienvenido a **Pink Elephant**  
*Capacitación*

## Examen, **Certificación** y **Políticas**

No existe un examen para este taller.

## Al contratar **este curso**, **Usted recibe:**

- Plan de acción para la creación del Catálogo de Servicios.
- Modelo para obtener información sobre definiciones de servicio.
- Ejemplos de definiciones de servicios.
- Modelo de ofertas de servicio.
- Vínculos a catálogos de servicios en producción.
- Requerimientos para herramientas de Catálogo de Servicios.
- Presentación en PowerPoint para compartir a sus colegas los beneficios del Catálogo de Servicios.
- El conocimiento de un instructor con experiencia que respalda Pink Elephant, compañía líder mundial en Gestión Estratégica y Eficiencia Operativa de TI.
- Instructor con experiencia que respalda Pink Elephant, compañía líder mundial en Gestión de Servicios de TI.
- Comida, servicio de café continuo, estacionamiento  
\*aplican restricciones.

## Perfil de nuestros Instructores

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional con grados mínimos de licenciatura o Ingeniería además de contar con maestrías en el ramo de las TI, adicional a su formación académica cuentan con certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, COBIT, Gestión de Proyectos, Lean IT y estándares como ISO20000, ISO27000. Como elementos diferenciadores importantes son que nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de buenas prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, así como manejar lineamientos básicos para la impartición de nuestros de formación de capital humano de manera presencial en todos nuestros cursos impartidos en México y América Latina.



# MAKE HAPPEN

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

[info.mx@pinkelephant.com](mailto:info.mx@pinkelephant.com)  
+52 55 3544 3050

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