

Pink Elephant

Conocimiento Traducido en Resultados



✓ Descriptivo

# Taller Medir, reportar y mejorar la gestión de TI 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



/PinkElephantLatinoamerica



@ExpertosenITIL

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



# 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)

## Introducción

El taller Medir, Reportar y Mejorar la Gestión de TI de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL® le proporcionará un marco de trabajo para que pueda identificar, medir y mejorar los indicadores que le permitan alinear los resultados de TI con la estrategia de TI y con la de la Organización.

## 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, sin embargo se recoContar con el certificado de Fundamentos ITIL® v3 y tener experiencia en la entrega y soporte de servicios de TI mienda contar con el certificado de Fundamentos ITIL® v3.

## Audiencia

- Toda persona que requiera mejorar los resultados de TI que no tienen claro qué medir o donde enfocar los esfuerzos de medición.
- Personas que tengan como responsabilidad la gestión del departamento de TI que necesite saber qué elementos hay que considerar para implementar un árbol de métricas.
- Gestores de procesos que requieran identificar los elementos a medir en los servicios y procesos que sean de valor hacia la Organización.

## Objetivo

- Aprenderá acerca de los métodos para medir y reportar los resultados de TI con una perspectiva de negocio.
- Conocerá el proceso de mejora de 7 pasos para identificar los elementos a mejorar por parte del servicio.
- Identificará los factores críticos de éxito, indicadores clave de desempeño y métricas necesarias para tener un enfoque de mejora continua en su organización.

## Temario

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

- Cómo utilizar el modelo de mejora continua propuesto por ITIL® para generar un plan de trabajo enfocado a la mejora continua alineada a las necesidades de la organización.
- Entender la diferencia y relación entre métrica, indicador clave de desempeño y factor crítico de éxito y como poder alinearlos a la estrategia de TI y a la estrategia del negocio.
- Cómo utilizar los datos generados por los procesos de la Gestión de Servicios de TI para traducirlos en información que permita tomar las decisiones enfocadas en generar mejoras consistentes.
- Cuáles son los indicadores adecuados y como verificar el mejoramiento de los umbrales encargados de evaluar el desempeño de la infraestructura TI.
- Entender de dónde la administración toma la información del marco de referencia de las mejores prácticas de ITIL® y cómo esta información es generada, procesada e interpretada.
- Cómo definir los métodos de comunicación que permita circular, evaluar, discutir y actuar sobre la información generada.
- Verificar si los factores críticos de éxito para asegurar que los esfuerzos de mejora son apropiados, rentables y exitosamente implementados.
- Cómo el proceso de mejora de 7 pasos le ayuda a tener el conocimiento sobre que elementos hay que implementar en un plan de mejora.

## Examen, **Certificación y Políticas**

No existe un examen para este taller.

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

- Material
- Instructor con experiencia que respalda Pink Elephant, compañía líder mundial en Gestión de Servicios de TI.
- Constancia de participación.
- 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)