

# Descriptivo

## Cómo definir e implementar una CMDB según las mejores prácticas de ITIL® 4

“

La Gestión de la configuración y la implementación de la CMDB (Configuration Management Data Base) proporciona los elementos de identificación de la conformación de los servicios, así cómo éstos impactan en la entrega y calidad de los servicios.”



Gestión de  
Servicios



Metodologías  
Ágiles



Gobierno  
de TI



Gestión de  
Proyectos



Seguridad y  
Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización  
de Procesos



Antisoborno

## Descriptivo

Taller diseño, implementación y mejora de una Mesa de Servicio acorde a las mejores prácticas de ITIL® 4



### Resumen

La Gestión de la configuración y la implementación de la CMDB (Configuration Management Data Base) proporciona los elementos de identificación de la conformación de los servicios, así cómo éstos impactan en la entrega y calidad de los servicios.

Si se cuenta con una práctica de Gestión de la Configuración adecuadamente implementada le va a proporcionar información valiosa a la organización sobre la entrega y la calidad de los servicios de TI. Sin embargo, muchas organizaciones luchan con la complejidad que implica establecer y mantener esta capacidad crítica de gestión de servicios. Este taller no solo trata acerca de establecer una base de datos de gestión de configuración (CMDB), busca profundizar en el diseño, la implementación y la gestión necesarios para tener una práctica de gestión de configuración de servicios sostenible.

### Audiencia

- Gestores de configuración
- Dueños de productos y servicios
- Responsables de gestión de activos
- Analistas de negocio
- Diseñadores de procesos de TI
- Arquitectos de datos
- Consultores de TI
- Gerentes de proyectos de TI

### Beneficios

Este taller lo ayudará a identificar los factores críticos de éxito relacionados con los objetivos organizacionales y establecer enfoques para superar los problemas de diseño, implementación y gestión continua que enfrenta con la información relacionada a los elementos de configuración (CI) y de cómo éstos se relacionan con la gestión de servicios de TI.

### Características del curso

**Nivel:**  
Fundamentos

**24 horas**

**MODALIDADES:**  
On-line con instructor en vivo  
In House

**IDIOMA:**  
Español.

## Descriptivo

Taller diseño, implementación y mejora de una Mesa de Servicio acorde a las mejores prácticas de ITIL® 4



### Que Aprenderá

En este taller comprenderá como las mejores prácticas de ITIL® 4 se relacionan con la gestión de configuración de servicios, de igual manera definirá y aplicará principios de gestión y gobierno de datos a su sistema de gestión de configuración.

Aprenderá a definir las diferencias, relaciones y dependencias entre la gestión de configuración de servicios y la gestión de activos de TI, modelar servicios de TI dentro de una base de datos de gestión de configuración, comprender y aplicar técnicas de diseño para la CMDB.

### Prerrequisitos

Ninguno, aunque es altamente recomendado que el participante al menos tenga conocimiento de Fundamentos de ITIL 4 o cuente con experiencia práctica en la gestión de servicios.

#### 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**

### Cómo este curso potencia su Desarrollo Personal y Profesional

Comprenderá cómo diseñar prácticas de gestión de la configuración del servicio para respaldar e integrarse con otras prácticas clave de administración de TI, como: Gestión de activos de TI, Gestión financiera de servicios, Gestión del nivel de servicio, Monitoreo y gestión de eventos, Gestión de incidencias y problemas entre otras.

Adoptará y adaptará principios guía de ITIL, así como también conocerá cómo la automatización apoya a la gestión de configuración de servicios.

Identificará los roles críticos de gestión y gobierno de la gestión de la configuración como son: dueños de servicios y Gestores de la gestión de la configuración.

De igual manera, entenderá la importancia de no sólo contar con información adecuada para los elementos de configuración (CI) sino también de la importancia de mantener actualizada esta información y como ambas consideraciones impactan en la gestión de servicios convirtiéndose así en actividades clave para toda la Gestión de Servicios.

## Descriptivo

Taller diseño, implementación y mejora de una Mesa de Servicio acorde a las mejores prácticas de ITIL® 4



### Temario

**Módulo 1:** ITIL 4 y la Gestión de la Configuración de servicios

**Módulo 2:** Principios de gestión y gobierno de datos

**Módulo 3:** Definición y modelado de servicios

**Módulo 4:** Consideraciones de diseño de modelado de datos de configuración CMDB

**Módulo 5:** Configuración de Servicios e integración de prácticas de ITSM

**Módulo 6:** Automatización, federación de CMDB y requisitos de herramientas

**Módulo 7:** Roles y procesos de Configuración de Servicios

**Módulo 8:** Planificación del proyecto de configuración del servicio

### Materiales y recursos adicionales

- Diapositivas del taller
- Cuadernillo de ejercicio

#### 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**

## POR QUÉ ELEGIR A PINK ELEPHANT

- Los creadores más prolíficos y el mayor distribuidor de capacitación sobre mejores prácticas, hemos capacitado más de 450,000 profesionistas de TI.
- Somos conocidos como los Expertos de ITIL®, llevamos el primer curso de ITIL® al mundo y hemos participado en todas sus versiones, además de ser coautores de numerosas publicaciones oficiales, incluidas las de ITIL® 4.
- Comisionado por AXELOS, propietario de ITIL®, para crear el curso inaugural de certificación de Fundamentos de ITIL® 4.
- Impulsores de modelo propietario de liderazgo y cambio cultural organizacional en modelos ágiles Scrum, SAFe e ITIL®.
- Participantes en los comités a nivel internacional de DevOps, Scrum, SAFe, Lean IT, ITIL®, PMI, SFIA.
- Creadores de la Conferencia y Exhibición Internacional de Gestión de Servicios de TI, uno de los eventos más grandes a nivel mundial dedicado exclusivamente a ITIL®.
- Desarrollamos las Mejores Prácticas y cursos de certificación en Automatización, agnósticos a los vendedores de herramientas.
- Participamos en el comité revisor del contenido de la ISO/IEC20000 en USA.
- Participamos en el comité mundial de la ISO/IES 27001, así como la ISO/IES 22301.
- La empresa con más experiencia consultiva y de educación en ITIL® e ISO/IEC 20000.
- Pionero en el diseño y desarrollo de cursos de capacitación de ISO/IEC 20000.

## Perfil de nuestros INSTRUCTORES

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL®, CobIT, Gestión de Proyectos, Lean IT, Metodologías Ágiles y estándares como ISO20000, ISO27001, ISO 22301 y 27032.

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, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink

### Testimoniales

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

**Doris Delgado Vargas**

# NUESTROS CURSOS

## **ITIL 4**

Fundamentos de ITIL® 4

### **ITIL 4 Specialist**

Create, Deliver & Support

Drive Stakeholder Value

High Velocity IT

Direct, Plan & Improve

ITIL 4 Transition

ITIL 4 Managing Professional (MP) Transition

### **Gestión de Activos**

IT Asset Management Essentials

### **Gestión Integrada de Servicios**

Integración de Metodologías Ágiles (ISM)

## **ISO 20000**

ISO/IEC 20000:2018 Fundamentals

ISO 20000 Nivel Expert

Auditor Líder ISO 20000

Implementador Líder ISO 20000

## **Gobierno de TI**

COBIT® 2019

## **Metodologías Ágiles**

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner®

SCRUM study Agile Master Certified (SAMC)®

Agile Scrum Essentials

Certified Agile Scrum Master & Leader

## **SAFe®**

SAFe® Scrum Master

## **Lean IT**

Lean IT Foundation: Using Lean Principles For Continual Service Improvement

Lean IT Kaizen: Implementing Lean IT Practices

Lean IT Leadership

## **Devops**

DevOps Essentials

DevOps Leadership™ Certification Course

## **Gestión de Proyectos**

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para la Certificación Certified Associate in Project Management (CAPM)

Preparación Project Management Professional (PMP)®

Business Relationship Management Professional

## **Seguridad de la Información**

ISO 27001: Fundamentos de la Norma en Gestión de Seguridad de Información

ISO 27001: Implementación de la Norma en Gestión de Seguridad de la Información

ISO 27001: Auditor Líder en Sistemas de Gestión de Seguridad de Información (SGSI)

## **Ciberseguridad**

Fundamentos de Ciberseguridad

ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager

## **Riesgo y Continuidad de TI**

ISO 22301: Fundamentos de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres

ISO 22301: Implementador Líder en Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

(SGCN)

ISO 22301: Auditor Líder en un Sistema Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

## **Antisoborno**

Fundamentos de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Implementador Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Auditor Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

## **Talleres**

### **ITIL®**

Cómo definir e implementar una CMDB acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

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

Cómo definir e implementar un Service Desk acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Medir, reportar y mejorar la gestión de TI acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Diseño e Implementación de Procesos acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

## **Transformación Digital**

Taller de Transformación Digital NUEVO

Taller de Ciberseguridad para la organizació

## **Simuladores**

MARS Landing - ITIL 4

Apollo 13 (IT Service Management)

Reto Egipcio (PM Ágil)

Grab @ Pizza (Integración TI - Negocio)

The Phoenix Project (DevOps)

Ocean 99 (Ciberseguridad)

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

# THINKPINK

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



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosEnITIL

17 02 22

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