

# Descriptivo Taller Catálogo de Servicios

“

El catálogo de servicios juega un rol crucial en la entrega de servicios de TI porque sirve como punto de acceso a todos los productos y servicios ofrecidos, ya sea 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 juega un rol crucial en la entrega de servicios de TI porque sirve como punto de acceso a todos los productos y servicios ofrecidos, ya sea por TI u otros departamentos.

Un catálogo de servicios efectivo es una herramienta de negocio imprescindible que puede ayudar a construir y fomentar una relación positiva entre las unidades del negocio y TI. Otro beneficio importante de crear un catálogo de servicios completo es la reducción de costos. A medida que los productos y servicios se examinan y definen claramente para satisfacer las necesidades del negocio, esto a menudo lleva a rediseñar procesos y reestructurar recursos que resultan en la estandarización del suministro y un mejor control operativo.

## Objetivo

El taller de Catálogo de Servicios lo lleva más allá de la guía teórica de ITIL® para proporcionar una comprensión más profunda, más especializada y práctica del catálogo de servicios.

Aprenderá 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 este taller pueden permitirle ser un recurso valioso para cualquier organización de TI.

## Características del curso

**DURACIÓN:**  
24 horas

**MODALIDADES:**  
On-line con instructor en vivo  
En su empresa

**IDIOMA:**  
Español

## Audiencia

- Toda persona involucrada en la entrega de servicios de TI que desee adoptar las mejores prácticas en su organización relacionadas al Catálogo de Servicios.
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado los procesos de ITIL y que necesiten incorporar el catálogo de servicios dentro de su gestión de servicios.
- Cualquier persona dentro de la gestión de servicios responsables de definir, crear, implementar y gestionar un catálogo de servicios

## Beneficios del Curso

Al completar con éxito el taller de Catálogo de Servicios, podrá:

- Explicar los términos esenciales para un catálogo de servicios
- Articular los tres impulsores 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 los roles clave para un catálogo de servicios exitoso
- Explicar cómo el catálogo de servicios se relaciona con diversos procesos dentro de la gestión de servicios
- Identificar los factores de éxito y las métricas del catálogo de servicios

## Prerrequisitos

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la gestión de servicios de TI a cualquier nivel: estratégico, táctico u operativo.

### Testimoniales

*“En general el contenido fue detallado y el instructor lo complementó muy bien proporcionando ejemplos claros para cada uno de los escenarios estudiados.”*

**Herrera Medina Luis Antonio**

## Temario

**Módulo 1:** ITIL 4, el catálogo de servicios y prácticas relacionadas

**Módulo 2:** Términos y conceptos básicos

- ¿Qué es el catálogo de servicios?

**Módulo 3:** El catálogo de Servicios y el compromiso con el cliente

- Ejercicio 1. Identificación de roles (cliente, usuario y patrocinador)

**Módulo 4:** Definiendo y estructurando servicios

- Pasos para definir servicios y ofertas de servicio:
- Preparar.
- Planificar entrevistas.
- Realizar entrevistas y recopilar datos.
- Analizar/cotejar hallazgos y crear descripciones de servicios
- Crear ofertas de servicio.
- Establecer el costo y el precio del servicio
- Ejercicio 2. Identificación de Procesos de Negocio
- Ejercicio 3. Identificación de Servicios
- Ejercicio 4. Delinear una oferta de servicios

**Módulo 5:** Diseño y Organización del catálogo de servicios

- Ejercicio 5. Proponer vistas de un catálogo de servicios

**Módulo 6:** Relaciones Principales y puntos de contacto

## Materiales y Recursos Adicionales

- Cuadernillo con diapositivas de curso
- Cuadernillo y plantillas para realizar los ejercicios

## Qué Aprenderá

El profesional de TI experto comprende que un catálogo de servicios bien diseñado e implementado de manera eficiente puede impactar dramáticamente la relación entre el negocio y TI al generar confianza en las capacidades de TI para entregar los productos y servicios correctos que el negocio 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 comunicación mejorada y un medio para medir el rendimiento.

### Testimoniales

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

**Doris Delgado Vargas**

## 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 de Procesos.
- 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.

## Exámenes y Certificaciones

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Fundamentos en la Gestión de Servicios de TI, esta certificación es un pre-requisito para la certificación de niveles Intermedios y obtener la certificación como ITIL® Managing Professional o bien ITIL® Strategic Leader.

El examen tiene una duración de 60 minutos, a libro cerrado, consiste en 40 preguntas de opción múltiple en español, en caso de preferir esta última opción el candidato recibirá un tiempo de compensación por no ser el idioma inglés la lengua materna, en esos casos la duración del examen es de 75 minutos.

Para obtener su certificado el candidato necesita acreditar 26 respuestas correctas de 40, aprobación del 65%.

Programe su examen con 2 semanas máximo posterior a la terminación del curso ya que el estudiante necesita tiempo de auto estudio personal, el examen es administrado por un órgano independiente.

## 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.

# 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)

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

27 07 22

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