

# Descriptivo

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

“

Este taller está enfocado principalmente al proceso de Gestión de Activos del Servicio y Configuración, siendo éste uno de los más necesarios, pero más difíciles de implementar.”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

## Resumen

Este taller está enfocado principalmente al proceso de Gestión de Activos del Servicio y Configuración, siendo éste uno de los más necesarios, pero más difíciles de implementar. La CMDB (Configuration Management Data Base) provee valiosa información acerca de los registros de configuración y como impactan en la entrega y calidad de los servicios de TI.

## Prerequisitos

Nota importante: Por la naturaleza de detalle y profundidad que se estudia en este taller, es recomendado que los estudiantes completen al menos 12 horas de estudio personal revisando el syllabus del curso de Release, Control & Validation, así como el libro Service Transition en preparación para la examinación. Usted puede adquirir la publicación en una variedad de formatos en las siguientes referencias:

ITIL® V3 Online Bookshop – [www.best-management-practice.com/Online-Bookshop/](http://www.best-management-practice.com/Online-Bookshop/)

ITIL®Books – [www.itilbooks.com](http://www.itilbooks.com)

The Stationery Office (TSO) – [www.tso.co.uk/bookshop](http://www.tso.co.uk/bookshop)

Amazon – [www.amazon.com](http://www.amazon.com)

## Características del curso

### DURACIÓN:

20 horas

### MODALIDADES:

On-line con instructor en vivo

En su empresa

### IDIOMA:

Español

### Testimoniales

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

**Doris Delgado Vargas**



## Temario

- Aprenderá como crear una CMDB con ayuda del equipo de consultores de Pink Elephant.
- Aprenderá los factores críticos para definir, construir, entregar y gestionar la CMDB como una Mejor Práctica.
- Recibirá numerosos pasos incluyendo:
  - o Útil plantilla y ejemplos de un “Modelo de Datos”.
  - o Matriz RACI mostrando roles y responsabilidades .
  - o Descripciones de puesto para soportar la Matriz de RACI.
  - o Ejemplo de un plan de proyecto para crear una CMDB.
  - o Lista criterios mandatorios y deseables que ayudan a la elección de herramientas más apropiadas para soportar la CMDB.

### Consideraciones de diseño de la CMDB.

- La diferencia entre la teoría y la realidad sobre los activos del servicio y la gestión de la configuración.
  - Por qué la Gestión de Activos del Servicio y la Configuración, así como la CMDB necesitan ser integradas con otras disciplinas en Gestión de Servicios de TI. La dependencia de la Gestión de Activos del Servicio y la Configuración con la Gestión de Cambios:
  - Cómo la CMDB se relaciona con el Costo Financiero, Gobernabilidad de TI y la Gestión del Riesgos.
  - Cómo definir un “Servicio de TI”.
  - Cómo definir y construir un “Modelo de Datos” para la CMDB.
  - Técnicas de diseño de Modelos para mejorar el servicio.
- Consideraciones del desarrollo de la CMDB.

- Cómo identificar las herramientas correctas para habilitar la Gestión de la configuración.
- Consideraciones e integración de la Tecnología de Arquitectura.
- Colección de datos y normalización de métodos.
- Cómo se definen los roles críticos, responsabilidades y descripción de trabajos necesarios para gestionar y trabajar con la CMDB (Dueño del proceso, Gerentes y Coordinadores de la distribución)
- Entender el peligro de la resistencia del personal al cambio; técnicas para recibir los cambios culturales de trabajo, con prácticas que validen el correcto seguimiento.
- Cómo construir y administrar un plan de proyectos para crear una CMDB; la carta de proyecto.

## Audiencia

- Gerentes de configuración.
- Gerentes de Cambios.
- Analistas de sistemas.
- Analistas de negocio.
- Diseñadores de procesos de TI.
- Arquitectos de datos.
- Consultores de TI.
- Administradores de proyectos de TI.

### 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**

## 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.

## 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)