

Descriptivo

Curso de Fundamentos de la Transformación de ITSM con Inteligencia Artificial

“

El panorama digital está en constante evolución y la inteligencia artificial (IA) es la fuerza disruptiva más reciente que los profesionales de ITSM deben abordar.”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

Resumen

El panorama digital está en constante evolución y la inteligencia artificial (IA) es la fuerza disruptiva más reciente que los profesionales de ITSM deben abordar. Este curso de un día está diseñado para profesionales que buscan entender cómo la IA transformará la gestión de servicios de TI (ITSM). En esta sesión, exploraremos cómo trabajar junto a la IA para maximizar el potencial humano, automatizar tareas rutinarias y aumentar la capacidad de entregar un valor sin precedentes a clientes y socios de negocio.

Objetivo

Al finalizar este curso, los participantes serán capaces de:

- Comprender la evolución de la IA y su impacto en la gestión de servicios de TI.
- Identificar las tareas donde la IA puede generar un valor significativo y los procesos que requieren el toque humano.
- Entender los fundamentos de la IA aplicados a la ITSM.
- Conocer cómo utilizar la IA de manera responsable y ética en sus operaciones.
- Aplicar la IA para mejorar la entrega de servicios y la interacción con los clientes.

Generales del curso

DURACIÓN:

8 horas

PDU's:

N/A

MODALIDADES:

Presencial

On-line con instructor en vivo

IDIOMA:

Español

FORMATOS:

En su empresa

CERTIFICACIÓN:

N/A

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

Temario

1. La Evolución de la IA y su Impacto en ITSM:

- La IA como fuerza disruptiva en el panorama de la gestión de servicios de TI.
- Análisis de cómo la IA ha evolucionado y su llegada al ámbito de ITSM.
- Tendencias actuales y futuras de la IA.

2. Fundamentos de la IA para Profesionales de ITSM:

- Conceptos clave de la inteligencia artificial relevantes para la ITSM.
- Identificación de oportunidades de automatización de tareas.

3. IA Responsable en ITSM:

- Principios éticos y consideraciones para el uso de la IA.
- Gestión de sesgos y riesgos asociados a la implementación de IA.

4. Aumento de Operaciones de ITSM con IA (AI Augmentation of ITSM):

- Cómo la IA puede mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones diarias.
- Uso de IA para la automatización de tareas y la toma de decisiones.
- Análisis de casos de uso y ejemplos de éxito.

5. Entrega de Servicios de ITSM Habilitada por la IA:

- Integración de herramientas de IA para optimizar la entrega de servicios.
- Estrategias para mejorar la calidad del servicio a través de la IA.

6. Tendencias del nuevo modelo de trabajo de ITSM con AI:

- El nuevo rol de los profesionales de ITSM en un entorno asistido por IA.
- Transformación de la Mesa de Servicios de TI.
- Procesos Inteligentes basados en ciencia de datos.

Materiales y Recursos Adicionales

- Curso
- Material en pdf
- Constancia de asistencia

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



Nuestros Instructores.

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados, con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, Gestión de Proyectos, Lean IT, BRM, Metodologías Ágiles y estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27032 e ISO 31000.

Contamos con un Modelo de Enseñanza que facilita y potencia el aprendizaje, generando habilidades y actitudes propicias para asimilar el conocimiento por medio de metodologías de aplicación práctica, colaboración y activación.

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.



Personas capacitadas para enfrentar los nuevos retos y desafíos de la industria.

¿Por qué somos la mejor opción para su capacitación?



- Somos la empresa #1 en capacitación de Mejores Prácticas con más de medio millón de personas certificadas en el mundo.
- Contamos con el Rate de Pase más alto del mercado.
- Hemos capacitado a las empresas más importantes de Latinoamérica.
- Con nuestra metodología Adopta, Adata e Integra, nuestros clientes logran traducir el conocimiento en resultados clave en la operación del negocio.
- Participamos en los comités internacionales de DevOps, CobIT, Lean IT, ISO 20000 e ISO 27001.
- Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación en Mejores Prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink Elephant desarrollada para el aprendizaje.

CURSOS

Gestión de Servicios de TI

Esquema de certificación integratedITSM™

The integratedITSM™ System

Over View integratedITSM™ Essentials

integratedITSM™ Essentials

Lean IT Essentials

Agile Scrum Essentials

Organizational Change Management

IT Business Relationship Manager

Enabling integratedITSM™ with DevOps, Agile & Lean

IT Service Management

IT Asset Management Essentials

Configuration Management Specialist

Problem Management: Root Cause Analysis Specialist

Service Catalog Specialist

IT Business Relationship Manager

IT Business Relationship Manager

ISO/IEC 20000

Overview ISO/IEC 20000:2018

ISO/IEC 20000:2018 Foundations

ISO/IEC 20000:2018 Líder Auditor

ISO/IEC 20000:2018 Líder Implementador

Talleres y Simuladores

Simulador CarGO

Simulador Hollywood Dreams

Agilidad de TI

Scrum Study®

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner (SPOC)®

Agile Master Certified (SAMC)®

Scrum Professional Designations®

Agile Scrum Essentials

SAFe®

SAFe® Scrum Master

SAFe® Leading

SAFe® for teams

SAFe® PO/PM

SaFe® Advance Scrum Master

Lean IT

Lean IT Essentials

Lean IT Kaizen

Lean IT Leadership

DevOps

DevOps Essentials

DevOps Leadership

DevOps Engineer

DevSecOps Engineer

Talleres y Simuladores

DevOps In Action: The Phoenix Project

Simulador Fly 4 You

Simulador Mars Landers

Alineación al Negocio

Gobierno de TI

COBIT® Foundations Certificate

Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI

Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para el Examen: Project Management Professional (PMP®)

Gestión de Riesgos de Proyectos

Talleres y Simuladores

Reto Egipcio (PM Ágil)

Inteligencia Artificial

Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI

Curso Ejecutivo de Adopción de Inteligencia Artificial Generativa

Curso de Liderazgo Estratégico en Inteligencia Artificial Generativa

Seguridad y Ciberseguridad de TI.

Riesgo y Continuidad del Negocio

Seguridad de la Información

ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información

ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)

ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)

Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

Gerente Líder de Ciberseguridad Certificado

Riesgo y Continuidad de TI

ISO/IEC 22301:2018 Fundamentos de Continuidad de Negocio

ISO/IEC 22301:2018 Líder Implementador (SGCN)

ISO/IEC 22301:2018 Líder Auditor (SGCN)

ISO/IEC 31000 Risk Manager

Talleres y Simuladores

Ocean's 99™

Antisoborno

ISO/IEC 37001 Fundamentos

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)



make **IT** collaborative. innovative. smart. pink.

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



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenITSM

www.pinkelephant-latam.com