



SRV: How To Create a Service Catalog According To ITIL Best Practices

Practitioner

Descriptivo

¿Por qué debe tomar este Curso?

Una organización que provee Servicios de TI, debería de empezar a entender el cómo cada componente de TI habilita o deshabilita un proceso de Negocio. Hasta no existir este entendimiento, TI no está alineada a los objetivos de Negocio.

Este entendimiento, de riesgos y dependencia, identifica cómo la tecnología está soportando los Servicios y cómo los Servicios son utilizados por el Negocio. La definición y presentación de estos Servicios, deberán estructurarse en un portafolio empresarial reconocido como Catálogo de Servicios de TI.

Como participante de este taller, usted:

- Aprenderá cómo diseñar e implementar un Catálogo de Servicios con base en la experiencia de Pink Elephant
- Aprenderá cuáles son los factores críticos de éxito para definir los Servicios de TI con un enfoque en el negocio.
- Aprenderá cuáles son los factores críticos para desarrollar y administrar un Catálogo de Servicios y el proceso de Administración de Niveles de Servicio.
- Recibirá numerosos documentos que incluyen:
 - Formatos/Templates.
 - Roles y Responsabilidades utilizados en una matriz ARCI.
 - Descripción de puesto para soportar la matriz ARCI.
 - Un ejemplo de un Plan de Proyecto para crear un Catálogo de Servicios.

¿Qué aprenderá?

- Las diferencias entre teoría y realidad del Catálogo de Servicios.
- El porque el Catálogo de Servicios debe de ser integrado con otras disciplinas clave de la Administración de Servicios de TI.
- El rol que el Catálogo de Servicios tiene para permitir los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) y los Acuerdos de Nivel de Operación (OLAs).
- Cómo el Catálogo de Servicios soporta la Administración de la Configuración y viceversa.
- El rol del Catálogo de Servicios apoyando a la Administración de Solicitudes de Servicio.
- Cómo el Catálogo de Servicios apoya a la Administración Financiera permitiendo un modelo de costos basado en Servicios.
- Entenderá las actividades y roles requeridos para mantener el Catálogo de Servicios y la Categorización de los diferentes Servicios.

Acerca de Pink Elephant

El instructor tiene experiencia altamente calificada como Consultor Senior de Pink Elephant, cuenta con la certificación *Service Manager*, el nivel más alto dentro de nuestro programa de certificación. Adicionalmente, está calificado para dictar este curso, esto, como resultado del Programa de Entrenamiento que Pink Elephant exige a sus consultores.

Aprenderá como liderar una implementación exitosa apoyada con el conocimiento que tenemos de la industria. Este conocimiento es resultado de la neutralidad de Pink Elephant, así como los muchos años de experiencia en la implementación de procesos en diversas Organizaciones a nivel mundial.

Pink Elephant está acreditada a nivel global por el EXIN, ISEB y APMG para proveer educación de ITIL con nuestro programa de Certificación.

¿Quiénes deben de participar?

- Administradores de Niveles de Servicio;
- Gerentes de Cuenta;
- Analistas de Sistemas;
- Analistas de Negocio;
- Diseñadores de Procesos de TI;
- Consultores de TI;
- Gerentes de Proyectos de TI.

Requisitos Previos

No hay requisitos obligatorios, sin embargo, es altamente recomendable que los participantes tengan la certificación en *IT Service Management Essentials*. En caso de no contar con esta certificación, Pink Elephant tiene disponible varias fechas durante todo el año.

Duración

2 días

Incluye

- Un cuaderno de trabajo;
- Constancia de participación;

Horario

9:00 a.m. a 6:00 p.m.