

How To Create A CMDB According To ITIL Best Practices

¿Por qué debe tomar este Curso?

La Administración de la Configuración es uno de los procesos más importantes y difíciles de implementar si se quiere adquirir un alto nivel de madurez en la Administración de Servicios de TI.

La Base de Datos de Administración de la Configuración (CMDB), provee un recurso crítico para el resto de los procesos de Administración de Servicios de TI. El implementar y administrar correctamente la CMDB, provee información valiosa acerca de cuales son los elementos de Infraestructura que conforman los Servicios de TI y como impactan la calidad de los mismos.

Sin embargo, existen muchos obstáculos y trampas que evitar; por lo que una buena guía es esencial para poder lograr este objetivo. Usted encontrará información valiosa en el taller que ofrece Pink Elephant: “*Cómo crear una CMDB acorde a las Mejores Prácticas de ITIL*”.

Al tomar este taller usted:

- Aprenderá como crear una CMDB apoyado con el equipo de consultoría de Pink Elephant – “*Los Expertos en ITIL*”;
- Aprenderá los factores críticos para definir, construir, desarrollar y administrar una CMDB con base en las mejores prácticas de ITIL;
- Recibirá:
- Un modelo práctico de datos y ejemplos;
- Una Matriz de Autoridad – ARCI (*Accountable – Responsible – Consulted - Informed*) mostrando los roles y responsabilidades;
- Descripciones de puestos involucrados en la Matriz ARCI;
- Planes de Proyecto para la creación de una CMDB;
- Criterios de evaluación para la selección de las mejores herramientas para dar soporte a la CMDB.

¿Qué aprenderá?

Consideraciones del diseño de una CMDB

- Diferencias entre la teoría y la práctica de la Administración de la Configuración.
- Razones por las que la Administración de la Configuración y la CMDB requieren estar integradas con otras disciplinas de la Administración de Servicios de TI;

- La dependencia de la Administración de la Configuración con la Administración de Cambios;
- Relaciones entre la CMDB y el Catálogo de Servicios; Costos Financieros, Gobernabilidad de TI y Administración de Riesgos;
- Como definir los Servicios de TI;
- Como 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

- Como identificar las herramientas correctas para permitir la Administración de la Configuración;
- Integración de la Arquitectura Tecnológica;
- Colección de datos y métodos de normalización;
- Como definir los roles críticos y responsabilidades necesarias para crear y administrar la CMDB (Dueño del proceso, Administrador, Bibliotecario);
- Comprender el peligro de la resistencia al cambio de la gente; técnicas para llevar a cabo el cambio cultural y validar si se está dando el seguimiento correcto;
- Como construir y manejar un plan de proyecto para la creación de una CMDB, consideraciones del alcance de la CMDB y técnicas de migración de datos.

Instructores de Pink Elephant

El instructor tiene experiencia altamente calificada como Consultor Senior de Pink Elephant. Los consultores cuentan con la certificación de *Service Manager*, el nivel más alto dentro del programa de certificación de ITIL.

Adicionalmente, están calificados 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 en 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 para proveer Educación de ITIL con nuestro programa de Certificación. La Organización está acreditada por el EXIN, por el ISEB y por el APMG.

¿Quiénes deben participar?

- Gerentes de Infraestructura,
- Administradores de la Configuración,
- Administradores de Proyectos,
- Analistas de Sistemas,
- Diseñadores de Procesos de TI,

- Arquitectos de Soluciones,
- Consultores de TI.

Duración

2 días.

Requisitos Previos

Pese a que no existe un requisito y dado que este es un taller avanzado de ITIL, el cual asume que los participantes están familiarizados con la teoría y conceptos en general de ITIL, se recomienda contar con el *Certificado de Fundamentos de la Administración de Servicios de TI* antes de participar en este taller. En caso contrario, usted podrá obtenerlo a través del curso “*Fundamentos de la Administración de Servicios de TI*” de Pink Elephant.

Incluye

- Dos días de clase;
- Cuaderno de trabajo;
- Constancia de participación;

Horario

9:00 a.m. a 5:00 p.m. _