



Pink Elephant

Los Expertos en Gestión de Servicios de TI



8^a Conferencia de IT Service Management

Knowledge Translated
Into Results

La Conferencia más importante de TI en Latinoamérica

En Pink Elephant continuamos con la visión de **compartir el Conocimiento** y el objetivo de **Traducirlo en Resultados**. Por medio de **nuestros servicios y experiencia**, le ofrecemos **respuestas claras que le permitirán mejores resultados** y es por ello que le queremos invitar a la 8a Edición de la Conferencia más Importante de Gestión de Servicios de TI en Latinoamérica.

A través de **sesiones de nivel Ejecutivo, Intermedio y General**, nuestros Talleres teórico-prácticos y Conferencistas internacionales, compartiremos conocimiento, experiencias e interesantes casos de éxito que le permitirán visualizar las problemáticas a las que se enfrentan las empresas hoy en día al implementar un proyecto de Mejores Prácticas.

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.



Razones para acudir a Nuestra Conferencia

CONOCIMIENTO y ACTUALIZACIÓN

- 1) Los temas más sobresalientes de la Industria explicados por Conferencistas Internacionales de gran reconocimiento en el mercado de Mejores Prácticas.
- 2) Más de 20 sesiones, entre Conferencias y Talleres.
- 3) Conocerá las últimas tendencias relacionadas a las Mejores Prácticas para la Gestión de Servicios de TI.

PRACTICIDAD y FLEXIBILIDAD

día 1 SESIONES = conocimiento **día 2** TALLERES = práctica

- 4) Descubra de una forma diferente y novedosa los conocimientos que le permitirán obtener la práctica en la implementación de los diferentes procesos de ITIL.
- 5) Con un nuevo esquema más flexible y especializado, complemente su Conferencia, “dirija su conocimiento a la práctica”.
- 6) Esta conferencia cuenta con paquetes **PERSONALES Y EMPRESARIALES** de diferentes costos. ¡Ármelos como más le convenga!
- 7) **SHOW ROOMS**: atienda en vivo la demostración de las Herramientas más interesantes, funcionales e innovadoras de la Industria.

RESULTADOS y EXPERIENCIA

- 8) Los conferencistas más destacados exponen su conocimiento en sesiones más innovadoras e interesantes de la Industria.
- 9) Con un nuevo formato para Altos Ejecutivos, desarrollamos actividades específicas entre Sesiones, Desayunos, Comidas VIP y Talleres especiales como el Taller Financiero para servicios de TI y Grabs @ Pizza, entre otros.
- 10) Convierta todo su conocimiento en resultados, a través de los Talleres que hemos desarrollado.

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

¿Qué verá en Nuestra Conferencia?



día 1 conocimiento

SESIONES

Los temas más importantes e innovadores de la industria, usted los podrá escuchar a través de los expositores Internacionales más destacados. ¡Prepárese para un día en el que estamos seguros, obtendrá grandes conocimientos!

SHOW ROOMS

Disfrute de este interactivo espacio en donde podrá conocer el uso de las herramientas de ITSM a través de la demostración que los diferentes expositores más reconocidos de la Industria, ejecutarán con sus herramientas.

Los expositores realizarán una demostración con herramientas en sus diferentes módulos para Gestionar Servicios de TI, por ejemplo: Service Desk, Catálogo de Servicios, Gestión de Incidentes, Gestión de Cambios, Monitoreo, Disponibilidad, entre otros.

No se pierda de estas especiales demostraciones, que le apoyarán en alguno de sus proyectos en donde se encuentre implementando o quiera mejorar la Gestión de Servicios de TI.

Nuevos Talleres

día 2

Taller Financiero para servicios de TI

Grab @ Pizza

TALLERES Y SIMULADORES

Pink Elephant ofrece estos interesantes ejercicios en donde se desarrollarán temas que le permitirán tener más experiencia en la práctica al momento de implementar los diferentes procesos de ITIL, apoyados con la experiencia de los profesionales, entre ellos los consultores de Pink Elephant. Experimente con los Expertos diferentes temas que le ayudarán a llevarse conocimiento y experiencias que sin duda serán de total apoyo en su negocio.

Algunos participantes



23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

Conferencistas



David Ratcliffe
President, Pink Elephant Inc

David cuenta con 16 años de experiencia y es considerado una autoridad del ámbito ITIL. Ha sido la fuerza impulsora de la "Revolución de ITIL" en América del Norte, en 1997 organizó y promovió la 1ª. Conferencia Internacional de ITIL que actualmente va en su emisión número 15 y se ha convertido en la más grande reunión anual de ITSM en el mundo. Es un veterano con 30 años de experiencia en el mundo de TI, presentador y orador habitual en conferencias internacionales en países de Norteamérica, Europa, Oriente Medio, Asia, Australia y Nueva Zelanda, su característica principal es ofrecer soluciones prácticas a las cuestiones de la vida real en la Gestión de TI.



Raúl González S.
Dirección General, Dicta Consulting

Egresado de Ingeniería Química Administrativa por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Monterrey, en diciembre de 1988. Estudios de Maestría en Administración de Empresas por la misma institución en el año de 1992.

Colaboró de 1989 a 1996 en Grupo Flexi como Director de Operaciones de la Empresa curtidora del grupo. De 1996 a 1997 se integro a Gobierno del Estado de Guanajuato como Director de Investigación y Evaluación del Centro Interuniversitario del Conocimiento. De 1997 a 1999 participó en la empresa Concurmex S.A. de C.V. como Director de Operaciones. De 1999 a 2002 se desempeñó como Director de Capital Humano del Corporativo en Grupo CUINBA (Industria Automotriz Certificada). De 2002 a julio de 2004, se desempeñó como Director de Kuantum Consulting. De agosto 2004 a la fecha, participa como Socio-Director de Dicta Consulting, empresa orientada a la Seguridad de la Información y Gestión estratégica de TI.

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

Conferencistas



nuevo
conferencista

Jan Schilt MSc HRD.
Managing Director of GamingWorks
Netherlands

Inició su carrera como Gerente de TI y trabajó 6 años como entrenador de Gestión.

Fundó GamingWorks en el 2003 junto con Paul Wilkinson. Dentro de GamingWorks diseña todas las simulaciones de negocios y ha entregado más de 300 simulaciones de negocios en los últimos 10 años.

Es experto en el diseño de intervenciones eficaces de aprendizaje, programas de acción de aprendizaje y la personalización de simulaciones de negocio para crear resultados en todo tipo de organizaciones en todo el mundo.

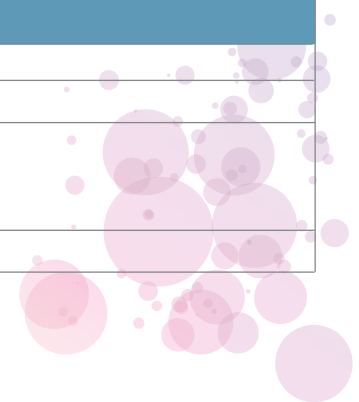
George Spalding
Executive Vicepresident
Pink Elephant Inc.

Es co-autor del libro Continual Service Improvement de ITIL® V3 y es uno de los expertos más conocedores de la Gestión de Servicios de TI.

Además de su extenso compromiso por mejorar la industria, George fungió varios años como consultor para la Casa Blanca sobre presentaciones técnicas y conferencias. Así mismo, coordinó presentaciones técnicas para miembros del gabinete presidencial, el Smithsonian Institute y la Oficina Federal de Investigación (FBI). George cuenta con la certificación ITIL Expert, el nivel más alto en el programa de certificación de ITIL, es un autor regular de artículos de TI y notas de productos y presentador en conferencias y eventos de ITSM a nivel mundial.

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

7:45 - 9:00 am Registro y Atención a Clientes			
7:45-8:45 am			
Sesión 1 Introducción a la Gestión de Servicios de TI. <i>Pablo León, Consultor Iberoamérica, Pink Elephant</i>			
8:45 - 9:00 am Receso			
9:00 - 9:15 am			
Sesión 2 - Bienvenida Gerardo Reyes-Retana Dahl, <i>Director General Latinoamérica, Pink Elephant</i> Presidente de la Conferencia: José Manuel Flores Rodríguez, <i>Director General México, Pink Elephant</i>			
9:15 - 10:30 am			
Sesión 3 - Conferencia Magistral Inaugural ITSM Leadership: You Don't Need To Be In Charge To Get Results <i>David Ratcliffe, President, Pink Elephant Inc.</i>			
10:30 - 11:00 am Presentación Platinum			
11:00 - 11:30 am Receso y Apertura del Área de Exhibición			
11:30 - 12:30 pm Sesiones simultáneas			
Sesión 5A - Inglés (Track Ejecutivo)	Sesión 5B (Track -General)	Sesión 5C (Track -General)	Sesión 5D (Track -General)
Establishing Business justification for Process Improvement <i>George Spalding, Vice President, Pink Elephant</i>	Active su mesa de servicios como punto estratégico con el negocio. <i>Guillermo Nava y Bibiana Rico, Consultores Iberoamérica, Pink Elephant</i>	Suba al Cloud Computing por medio de las Mejores Prácticas <i>Ernesto Mijangos, Director de Consultoría, y Harvey Pérez, Consultor Iberoamérica, Pink Elephant</i>	Cómo las herramientas apoyan a una implementación de Mejores Prácticas
12:35 - 1:35 pm Sesiones Simultáneas			
Sesión 6A - Inglés (Track Ejecutivo)	Sesión 6B (Track -General)	Sesión 6C (Track -Caso de Éxito)	Sesión 6D (Track -Caso de Éxito)
How to Measure the Results of Transferring Knowledge? <i>Jan Schilt MSc HRD; Managing Director of GamingWorks - Netherlands</i>	¿Recuperación de desastres o continuidad Tecnológica? ¿Qué es más importante para mi Organización? <i>Carlos Kornhouser, Consultor Independiente</i>	Dominio de ITIL para el cumplimiento en COBIT: Experiencia Banco General <i>Leónidas Anzola, Banco General, Panamá</i>	¿Las herramientas que soportan los procesos de ITIL realmente le están ayudando a alinearse al Negocio?
1:35 - 3:00 pm Comida - Apertura del Área de Exhibición			
3:00 - 4:00 pm Sesiones Simultáneas			
Sesión 7A - Inglés (Track Ejecutivo)	Sesión 7B (Track -General)	Sesión 7C (Track -Caso de Éxito)	Sesión 7D (Track -Caso de Éxito)
¿Cómo integrar las mejoras prácticas en mi organización y qué valor real le deben generar? <i>Raúl González Sánchez; Director General Dicta Consulting</i>	Conozca cómo estabilizar y controlar las operaciones de tecnología por medio del proceso de cambios. <i>Antonio Jaurena y Jorge Rodríguez, Consultores Iberoamérica, Pink Elephant</i>	Caso de Implementación de Mejores Prácticas en el sector de Telecomunicaciones.	Cómo a través de una CMDB puede eficientar su Infraestructura Tecnológica
4:00 - 5:15 pm.			
Sesión 8 How the Focus on People's Behavior makes your ITSM Implementations Successful <i>Jan Schilt MSc HRD; Director General de Gaming Works Netherlands</i>			
5:15 - 5:45 pm. Receso			
5:45 - 6:30 pm			
Sesión 9 Panel de Discusión: Un paso para adelante y dos para atrás, Ya implementé ITIL ¿Ahora qué? <i>Moderador: George Spalding; Invitados Jan Schilt, Gerardo Reyes Retana, David Ratcliffe, Leonidas Anzola</i>			
6:30 - 8:00 pm NETWORKING			



Agenda

Descripción de Talleres

Día 2

24 de Mayo de 2012

7:45 - 9:00 am Registro y Atención a Clientes

8:00 - 9:00 am Desayuno

9:00 am - 1:00 pm TALLERES- TÉORICO PRÁCTICAS

Taller 1

Gestión de Cambios

Alejandro Gallegos y Ricardo Santos, Consultor de Iberoamérica, Pink Elephant

El taller consiste en llevar a la práctica los conceptos teóricos de la Gestión de Cambios. Por medio de un caso real y representativo se propiciarán discusiones en las que se valorará la importancia de generar un proceso que ofrezca flexibilidad y control dentro de la organización. Las dinámicas llevarán a los participantes a definir elementos como: Solicitud de Cambio, Categorización, Priorización, Modelo de Cambios, entre otros.

Aparte su Taller con antelación. Cupo Limitado

Taller 2

¿Cómo implementar una Mesa de Servicio de acuerdo a las Mejores Prácticas?
Bibiana Rico y Harvey Pérez, Consultores de Iberoamérica, Pink Elephant

Aplicando un caso representativo similar a lo que se vive en el día a día en su organización, se dará cuenta de cómo aplicar las principales definiciones del proceso de Incidentes. Mediante la intervención de nuestros consultores usted podrá darse cuenta del porqué definir un flujo de actividades, políticas, roles e indicadores, así como criterios particulares: Priorización, Categorización y Escalación al momento de hacer el tratamiento de Incidentes. Sin duda este proceso es indispensable para mostrar beneficios a la organización y mejorar la calidad de los servicios de Tecnología.

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

Taller 3

Gestión de Niveles de Servicio

Guillermo Nava y Ricardo Cantera, Consultores de Iberoamérica, Pink Elephant

Mediante una serie de dinámicas basadas en la resolución de un caso de estudio, en este taller reflexionará la importancia de contar con un proceso de Gestión de Niveles de Servicio que facilite la definición de Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA), Acuerdos de Nivel de Operación (OLA), Requerimientos de Niveles de Servicio (SLR), Catálogo de Servicio, entre otros. También se dará cuenta de la relevancia del proceso al momento de integrar las aportaciones de los otros procesos, tanto de entrega como de soporte en la gestión de Servicios.

Taller 4

Taller Financiero para Servicios de TI

Jorge Blanco y Raúl Díaz Lomelí, Consultores Iberoamérica, Pink Elephant

¿Por qué debe de tomar este taller?

TI entrega valor al negocio mediante la provisión de servicios de TI. Se espera que TI recupere al menos los costos por la provisión de los servicios, de otra manera es percibido por el negocio como “un barril sin fondo” al cual se le mete dinero y no se sabe a dónde va. Si TI calcula el costo de la provisión de los servicios que entrega al negocio, entonces será capaz de transferir esos costos al negocio.

Como participante de este taller usted:

- Se ubicará en el contexto del Ciclo de Vida del Servicio de TI y de la Gestión de Servicios de TI
- Identificará los costos de provisión de servicios de TI y de los componentes que los constituyen
- Integrará el modelo financiero al modelo de servicios de TI
- Aplicará la mejor práctica para la Gestión Financiera de los Servicios de TI.
- Definirá la evolución del modelo financiero bajo las premisas del marco de referencia de ITIL

¿Quiénes deben participar?

- Administradores Financieros, Administradores de Niveles de Servicio, Gerentes de Cuenta, Gerentes de Relacionamiento con Clientes.
- Analistas de Sistemas, Analistas de Negocio, Diseñadores de Procesos de TI.
- Consultores de TI, Gerentes de Proyectos de TI.

Prerrequisitos

No hay prerrequisitos obligatorios, sin embargo es altamente recomendable que los participantes tengan la certificación en “Fundamentos de ITIL” versión 3.

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.



Taller 5

Taller de Gestión de Seguridad de TI
Laura María Suárez, Consultor de TI, Dicta Consulting

Taller 6

Grab @ Pizza
Jan Schilt MSc HRD. Managing Director of GamingWorks - Netherlands

Este es un taller interactivo de simulación de negocios que trata sobre la alineación entre el Negocio y TI. Usted asumirá el papel de uno de los empleados que trabajan en el departamento de TI de la empresa Grab@Pizza (una pizzería). Las ventas no van de acuerdo al plan y el gerente del negocio ha creado un plan agresivo para recuperar esas ventas. Para que el proyecto sea un éxito, TI y el negocio deben trabajar juntos como parte del mismo equipo. Atrévase a tomar el reto y demuestre cómo usted puede hacer a su negocio exitoso. ¿Puede usted aplicar sus procesos de Gestión de Servicios de TI de tal manera que TI proporcione valor a su negocio? ¿Puede usted alinear a TI con su Negocio y minimizar el riesgo de falla en TI? Únase a la simulación de Grab@Pizza, dirigida por la empresa que diseñó esta simulación de negocios.

Taller 7

Taller de Procesos de configuraciones y CMDB
Heber Viveros y Jorge Rodríguez, Consultores de Iberoamérica, Pink Elephant

Comience el proceso de mejora de ITSM con orientación de expertos y de plantillas que se pueden eliminar.

Esta clínica es uno de los mejores talleres prácticos a los que pueda asistir. En este ambiente de aprendizaje los consultores de Pink Elephant compartirán consideraciones clave que estén relacionados con las Personas, Procesos y Tecnología para un mejor enfoque de ITIL. Usted también recibirá las guías de Procesos y Plantillas que se pueden adaptar para asegurar que su ITIL de aplicación o mejora de proyectos sean de éxito.

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

Taller 8

Apollo 13

Pablo León, Consultor Iberoamérica, Pink Elephant

Un caso de experiencia de ITSM es un taller interactivo de simulación de negocios. Durante este taller usted podrá ver, sentir y experimentar los beneficios de la aplicación de las mejores prácticas de ITIL en el desempeño de TI de la organización como la eficacia, el rendimiento de los procesos y la satisfacción del cliente. Al mismo tiempo, usted experimentará lo que se necesita para aplicar con éxito el proceso de trabajo basado en obtener el compromiso de todos los involucrados. En 1970, Gene Kranz y su equipo se enfocaron a la excelencia operacional haciendo las siguientes preguntas: ¿te atreves a intentarlo?, ¿nos podemos permitir el fracaso?. Lo desafiamos a convertirse en la persona que tome el control de la misión de Apollo 13 y traducir la teoría a la práctica de ITSM para salvar a los astronautas.

PRACTICIDAD y FLEXIBILIDAD

día 1 SESIONES = conocimiento

día 2 TALLERES = práctica

**Esta conferencia cuenta con paquetes
PERSONALES Y EMPRESARIALES
de diferentes costos.
¡Ármelos como más le convenga y
aparte su taller!**

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

Descripción de sesiones

Sesión 1

Introducción a la Gestión de Servicios de TI.
Pablo León, Consultor Iberoamérica, Pink Elephant

Si a usted le interesa conocer información general del planteamiento de ITIL y los elementos que lo conforman, asista a esta primera sesión de la conferencia que le brindará una introducción acerca de las Mejores Prácticas de ITIL. Esta sesión es ideal si pretende comprender qué es ITIL y a qué se refieren cada uno de los libros de Estrategia, Diseño, Transición y Operación y Mejora del Servicio, con lo cual tendrá mayor claridad acerca del Ciclo de Vida del Servicio, los 24 procesos y las 4 funciones que habilitan su Gestión.

¡ Inicie su recorrido a través del Mundo ITIL en esta sesión !

Sesión 3

ITSM Leadership: You Don't Need To Be In Charge To Get Results
David Ratcliffe, President, Pink Elephant

Alguna vez ha escuchado a un compañero de trabajo diciendo: "Si fuera por mí, yo haría..." Por supuesto que todos hemos escuchado esta frase de vez en cuando. Es común escuchar a la gente quejarse de que no puede hacer las cosas, o que no tiene las herramientas adecuadas. Estas personas creen que la única manera de efectuar el cambio es al estilo (modelo: mando y control)- ordenar a la gente a hacer cosas. ¡Falso! si se trata de usted, ¿ adivine qué? Usted tiene más poder de lo que piensa.

Asista a esta sesión para aprender, no importa cuál sea su nivel jerárquico, puede motivar a los que le rodean, no sólo a sus subordinados, sino también a su Jefe. Si usted tiene una pasión por el trabajo que hace, entonces no cabe duda que quiere que su organización tenga éxito. Es posible que usted sea un agente de cambio, no importa que la cultura o la forma de trabajo le ponga barreras, usted aprenderá:

- **Los tipos de cultura y el comportamiento que se encuentran en las organizaciones de ITSM.**
- **Qué tipo de comunicación y métodos de motivación se deben usar.**
- **Una lista de retos a su propio comportamiento para el ajuste una vez que regrese a trabajar.**

Al final de esta sesión será capaz de volver a trabajar bien, de manera más efectiva, exitosa y valiosa para la organización de ITSM.



23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

Sesión 5a

Establishing business justification for Process Improvement George Spalding, Vice president, Pink Elephant

Un principio clave del pensamiento -Lean es que en soluciones de Ingeniería son una forma de residuos. Sin embargo, ¿qué pasaría si esas soluciones y prácticas de Gestión son inmaduras, incoherentes y no confiables?, ¿provocaría en las organizaciones una situación de riesgo?- Asista a esta sesión para aprender a utilizar la madurez de los procesos como un insumo para las decisiones de inversión de negocios para la Mejora Continua del Servicio. George le proporcionará orientación práctica sobre cómo aplicar el concepto de madurez del proceso que une a la del Ciclo de Vida del Servicio.

George verá los siguientes conceptos: ¿Cómo la madurez del proceso por sí solo no es un indicador de los próximos pasos que proporciona información para el desarrollo del caso de Negocio? ¿Dónde estamos ahora frente a dónde queremos estar?, la mejora de procesos deben de ser impulsados por una justificación comercial a medida que el proceso madure y se vuelva más crítico para el negocio de la estructura organizacional inicial. Los sistemas y la cultura son a menudo una difícil mezcla para llegar al objetivo del mismo.

¡Asista a la introducción de madurez de CMM y Procesos... no se la puede perder!

Sesión 5b

Active su Mesa de Servicios como punto estratégico con el negocio Guillermo Nava y Bibiana Rico, Consultores Iberoamérica, Pink Elephant

La Mesa de Servicios adquiere un rol significativo para el área de TI ya que se convierte en el nodo de comunicación e interacción con los clientes y usuarios del Negocio. Cuando se sustenta la operación de la Mesa de Servicios por medio de Mejores Prácticas, brinda como resultado un servicio consistente y de alta calidad hacia los usuarios finales, siendo uno de los elementos que permiten comprobar la aportación y beneficio del área de tecnología hacia el Negocio.

Sesión 5c

Suba al Cloud Computing por medio de las Mejores Prácticas Ernesto Mijangos, Director de Consultoría y Harvey Pérez, Consultor Iberoamérica, Pink Elephant

Moverse a esquemas basadas en Cloud Computing puede representar un alto riesgo en la continuidad de las operaciones del Negocio y del área de Tecnología, convirtiendo a la Nube en una Tormenta. En esta sesión conocerá el cómo gestionar los servicios de Cloud Computing a través de las Mejores Prácticas de Gestión de Servicios de TI, garantizando que la disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad es la apropiada para el Negocio.

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

Sesión 6a

How to Measure the Results of Transferring Knowledge?
Jan Schilt MSc HRD. Managing Director of GamingWorks - Netherlands



¿Reconoce estas situaciones?

- ¿No hay un plan estructurado de la transferencia del conocimiento desde la formación hasta los resultados significativos del día a día?
- ¿Usted tiene la idea de que la formación que siguió fue una pérdida de tiempo y de dinero?
- ¿Después de haber aplicado ITIL no ve una posibilidad significativa en el comportamiento de los empleados?

Si tiene al menos un Sí, debe tomar este taller, usted aprenderá a utilizar la llamada de 9 campos de modelos para explorar las necesidades de aprendizaje, el diseño de intervenciones eficaces y eficientes de capacitación, también aprenderá cómo asegurarse de que el conocimiento se traduzca en resultados. Jan le enseñará la manera de integrar los procesos de aprendizaje en el trabajo del día a día.

Sesión 6b

¿Recuperación de desastres o continuidad Tecnológica?
¿Qué es más importante para mi Organización?
Carlos Kornhauser

En esta conferencia el participante identificará los diversos elementos que conforman las estrategias de continuidad de negocios y qué se debe considerar desde la perspectiva tecnológica para validar la correcta continuidad de las operaciones de la organización. Así mismo identificará los principales pasos a seguir que le permitirán definir una estrategia gestionada de la continuidad tecnológica de acuerdo a los riesgos e impactos presentes en su organización.

El participante podrá diferenciar entre una estrategia de recuperación de desastres y una estrategia integral de continuidad.

Sesión 7a

¿Cómo integrar las Mejores Prácticas en mi organización
y qué valor real le deben generar?
Raúl González Sánchez; Director General Dicta Consulting

En esta sesión el participante entenderá lo siguiente:

- a. Las diferencias básicas entre los principales tipos de referencias que existen en el mundo de las Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.
- b. La aplicabilidad de dichas referencias en lo individual y principalmente en relación con el valor y cumplimiento aportado al Negocio/Organización.
- c. El proceso seguido para entender una integración de todas estas prácticas, sus correlaciones, sinergias existentes y economías de escala que pueden aplicarse para su implementación.
- d. Ubicar un Modelo integrador de las principales referencias existentes y como identificar la brecha de alto nivel para ubicar su propio modelo dentro del contexto del modelo.
- e. Entender la secuencia general de implementación a seguir en una organización.

Sesión 7b

Conozca cómo estabilizar y controlar las operaciones de tecnología por medio del proceso de cambios.

Antonio Jaurena y Jorge Rodríguez, Consultores Iberoamérica, Pink Elephant

¿Le ocurre comúnmente que al realizar modificaciones a los componentes de tecnología, se presentan Incidentes?, ¿ha entrado al círculo vicioso en el cual se dedica a generar Incidentes?. En esta sesión nuestros consultores le transmitirán su experiencia de cómo gestionar los cambios a su infraestructura por medio de Mejores Prácticas y los desafíos que representa el llevarlo a la realidad.

Sesión 7c

Dominio de ITIL para el cumplimiento en COBIT:
Experiencia Banco General

Sesión 8

¿How Focus on People's Behavior makes your ITSM Implementation Successful?

Jan Schilt MSc HRD. Managing Director of GamingWorks - Netherlands

La implementación de procesos de ITSM no es un trabajo fácil, el reto es conectar a las Personas, Tecnología, Procesos y Socios. Esta presentación demuestra cómo en un caso real de la Universidad de Texas Health Science Center, la transferencia de habilidades de conocimiento, simulaciones y herramientas de medida se utilizan para mejorar el papel de las personas como factor de éxito de este programa.

Esta sesión se enfocará en:

- ¿Cómo se pueden definir comportamientos deseables, que conducen a un alto rendimiento del departamento de TI?
- ¿Cómo se puede mejorar el comportamiento a un menor costo?
- ¿Cuáles fueron los resultados más significativos?
- ¿Cómo se pueden medir los comportamientos?

¡Asista a este taller y genere valor a su Negocio!

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

Sesión 9

Panel de discusión

Un paso para adelante y dos para atrás
Ya implementé ITIL ¿Ahora qué?

Usted probablemente ya compró los libros de ITIL, tal vez tomó el curso de Fundamentos y hasta implementó algunos procesos. Siempre surge la pregunta, ¿ahora qué sigue? ¿Cómo obtengo valor para mi Negocio? Esta es su oportunidad para preguntar a los expertos en el panel acerca de los siguientes pasos, para no quedarse en buenas intenciones.



“Convierta todo su conocimiento en resultados”

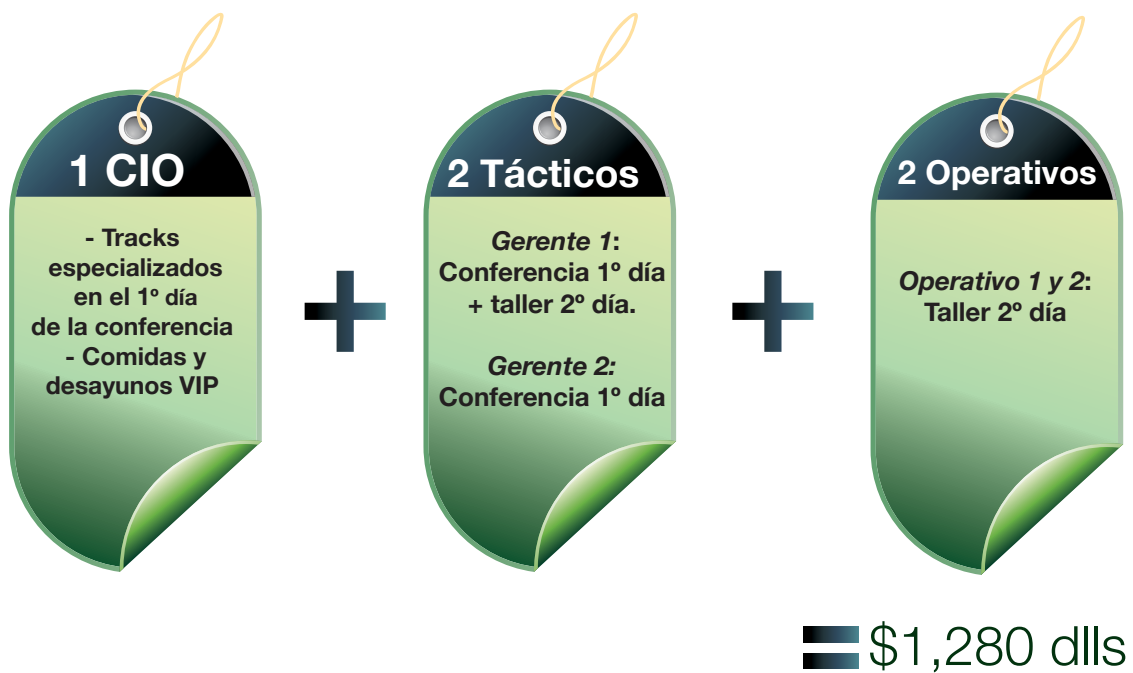
23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

Precios



Paquete empresarial

“Capacite a su equipo”



23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.



8^a Conferencia de IT Service Management Knowledge Translated Into Results

SEDE Hotel Sheraton María Isabel

Uno de los hoteles y centro de exposiciones más importantes de la Ciudad de México. Localizado en Paseo de la Reforma una de las avenidas más significativas y famosa de México debido a los importantes edificios y monumentos que en ella encuentran, como la Bolsa Mexicana de Valores o el mundialmente reconocido Ángel de la Independencia, entre otros.

Paseo de la Reforma 325
Col. Cuauhtémoc
México D.F, 06500
Teléfono (52)(55) 5242 5555
www.starwoodhotels.com/sheraton/

PRECIO PREFERENCIAL DE HOSPEDAJE PARA LOS ASISTENTES DE LA CONFERENCIA

\$130 USD. POR PERSONA

(más 16% de IVA y 2.5% impuesto de hospedaje)

Tarifa preferencial de estacionamiento por día: \$174 pesos

Formas de pago, cambios, cancelaciones y reembolsos

Depósito bancario
Transferencia electrónica
Tarjeta de crédito (Visa, Master Card y American Express)
Precio sujeto a cambios sin previo aviso
No aceptamos pagos en efectivo

Banco: HSBC México, S.A. Institución de Banca Múltiple
N° de Cuenta: 4037078946
CLABE: 021180040370789460
Moneda: Pesos
Sucursal: No. 44, Insurgentes Nápoles

Banco: HSBC México, S.A. Institución de Banca Múltiple
N° de Cuenta: 7002126860
CLABE: 021180070021268608
Código SWIFT: BIMEMXMM
Sucursal: No. 44, Insurgentes Nápoles

- Usted puede cambiar nombres de los participantes en cualquier momento.
- Usted debe pagar la factura en su totalidad antes de asistir a la Conferencia y en caso de descuentos, deberá de ser cubierto en la fecha límite del mismo.
- Usted puede cancelar antes del lunes 7 de mayo y recibir una bonificación del 100% para futuros eventos de Pink Elephant.
- En caso de cancelaciones posteriores al 7 de mayo no habrá bonificación.

REGÍSTRESE AHORA

Pink Elephant
info.mx@pinkelephant.com

Tel. (55) 3544-3050 al 54
(55) 9000-8953

23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.

8^a Conferencia de IT Service Management

Knowledge Translated Into Results

Premium



Platinum



Gold



Silver



First Timer



Medios

Política digital



23 y 24 de Mayo 2012, Hotel Sheraton María Isabel. México, D.F.