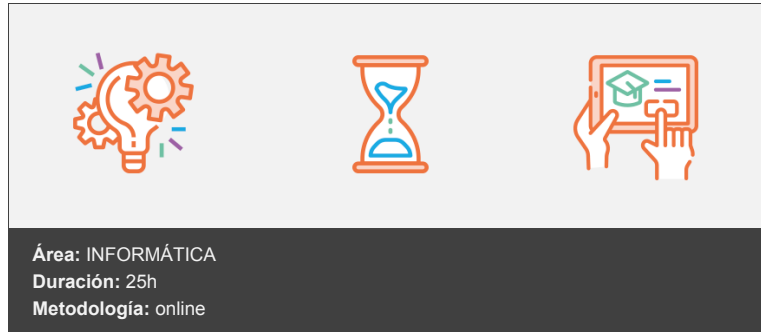


Gestión de servicios en la transformación digital



Objetivos

Adoptar un enfoque holístico para facilitar la creación conjunta de valor con los clientes y otras partes interesadas en forma de productos y servicios. Comprender los principios rectores para la gestión del servicio. Distinguir y analizar las cuatro dimensiones de la gestión del servicio. Entender los conceptos clave de Lean, Agile, DevOps y por qué son importantes para entregar valor de negocio.

Contenidos y estructura del curso

1 - Introducción al marco de gestión de servicios

Entender los fundamentos de la gestión de servicios, y el impacto que supone la transformación digital.

Duración de la unidad

3 Horas 30 Minutos

Qué es la gestión del servicio

Valor y co-creación de valor

Ecosistema de co-creación de valor

Productos, proyectos, procesos y servicios

Productos

Proyectos

Procesos

Servicios

Relación entre Productos y Servicios

Relación entre Proyectos y Servicios

Gestión de Servicios en el contexto de Transformación Digital

Contexto de transformación digital

Sistema de valor del servicio: vista preliminar

Vista preliminar al modelo de 4 dimensiones

Entrega de servicios a alta velocidad

Resumen

2 - Dimensiones de la gestión del servicio

Apreciar la importancia y contenido de la gestión de organizaciones y personas, procesos y cadenas de valor, información y tecnología, y partners y proveedores.

Duración de la unidad

3 Horas 40 Minutos

Las 4 dimensiones de la gestión del servicio

Dimensiones y factores externos

Organizaciones y personas

Información y tecnología; partners y suministradores

Importancia de la información y tecnología

La mayoría de servicios ya dependen de TI

Partners y suministradores

Cadenas de valor, procesos y factores externos

Cadenas y flujos de valor

Procesos

Factores externos

Resumen

3 - Principios ágiles de gestión de servicios

Comprender la importancia y el impacto de la aplicación de los principios ágiles para la gestión de servicios.

Duración de la unidad

4 Horas 05 Minutos

La gestión del servicio debe ser ágil

Vistazo a los principios rectores

Enfoque ágil y servicios tecnológicos

DevOps

Los principios trabajan juntos

Principios rectores uno a uno

Enfocarse en el valor

La experiencia del cliente

Aplicando el principio

Comienza donde estés ahora

El papel de las métricas

Aplicando el principio

Progresar iterativamente

El papel de la retroalimentación

Las ventajas de iterar

Aplicando el principio

Colabora y promueve la visibilidad

Con quién colaborar

Comunicación para mejorar

Mayor urgencia a través de la visibilidad

Aplicando el principio

Piensa y actúa de forma holística

Aplicando el principio

Mantenerlo simple y práctico

Aplicando el principio

Optimiza y automatiza

El camino hacia la optimización

Usar la automatización

Aplicando el principio

Resumen

4 - Sistema de Valor del Servicio

Comprender el significado y la importancia de los conceptos de utilidad y garantía.

Duración de la unidad

3 Horas 20 Minutos

Valor del servicio

Resultados, costes y riesgos

Resultados

Costes

Riesgos

Utilidad y garantía

Sistema de valor del servicio

Vistazo al sistema de valor

Funcionamiento del sistema de valor

Agilidad y resiliencia organizacional

Oportunidad, demanda y valor

Gobierno

Partes involucradas en la entrega de servicios

Proveedores de servicios

Consumidores de servicios

Otros interesados

Resumen

5 - Cadena de valor del Servicio

Aplicar cada una de estas actividades a los procesos de trabajo de gestión de servicios.

Duración de la unidad

2 Horas 45 Minutos

Vistazo a la cadena de valor

Cadena de valor vs. Proceso

Actividades de la cadena de valor del servicio

Comprometer

Planificar

Diseño y transición

Obtener/construir

Entrega y soporte

Actividad de Mejora

Entradas y salidas

Modelo de mejora en 7 pasos

Pasos del modelo de mejora continua

¿Cuál es la visión?

¿Dónde estamos ahora?

¿Dónde queremos estar?

¿Cómo llegamos allí?

Tomar acciones

¿Hemos llegado?

¿Cómo mantenemos el impulso de mejora?

Mejora continua y la teoría de las restricciones

Resumen

6 - Gestión ágil de servicios basados en tecnología

Comprender el alcance y ventajas de la aplicación del Cloud para la provisión de servicios tecnológicos.

Duración de la unidad

3 Horas 30 Minutos

Gestión ágil de servicios tecnológicos

Gestión de servicios de TI en el contexto actual

La tecnología también se agiliza

Productos y servicios en la transformación digital

Los 4 valores del manifiesto ágil

Los 12 principios del manifiesto ágil

Automatización del centro de datos. Cloud.

Principios del Cloud

Resumen

7 - Prácticas de Gestión de Servicios

Reconocer la aplicación de cada una de las prácticas en las actividades diarias para gestión del servicio.

Duración de la unidad

4 Horas 10 Minutos

Prácticas de gestión de servicio - Parte 1

Mejora continua

Mejora continua a todos los niveles

Registro de ideas y propuestas de mejora

Gestión del conocimiento

Medición y reporte

KPIs

Prácticas de gestión de servicio - Parte 2

Gestión del cambio organizacional

Gestión del portfolio

Gestión de riesgos

Cómo hacer que la gestión de riesgos sea efectiva

Gestión financiera del servicio

Evolución de la gestión financiera con nuevas tecnologías.

Prácticas de gestión de servicio - Parte 3

Gestión de proveedores

Sourcing, estrategia de proveedores y relaciones

Gestión de la fuerza laboral y del talento

Términos y actividades en Gestión del Talento

Análisis de negocio

Buenas prácticas para el análisis de negocio

Resumen

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, videos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se

logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

