

ITIL:Gestión servicios en 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

¿Por qué debemos aplicar la gestión de servicios?

Fundamentos de la Gestión de Servicios

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

Dimensiones de la gestión del servicio

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

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

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

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

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

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 portafolio

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 Criteria

