

Buenas prácticas en la Gestión de las TIC

Curso Práctico hacia el modelo ITIL®



Duración Estimada:
3 Días (24 horas)

Presentación

Las **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)** son fundamentales para el éxito de los negocios y los responsables de estas tecnologías deben considerarse **prestadores de un servicio como soporte del negocio al que le deben aportar valor.**

Compatibilizar la reducción de costes a que se ven obligadas las empresas en la situación actual de los mercados con la **calidad en los servicios** de Tecnologías de la Información, requiere que estos servicios estén soportados por **procesos eficientes.**

La eficiencia en los procesos TIC y la aportación de valor al Negocio se consigue implementando el modelo de procesos y las **mejores prácticas** definidas en estándares del mercado como ITIL®.

Estas buenas prácticas nos garantizarán unos servicios de calidad, una **atención a los clientes** adecuada a sus expectativas, y un **control** del servicio que nos permita aplicar la **mejora continua.**

Objetivos

El seminario da a los asistentes los conocimientos básicos sobre el ciclo de vida de los servicios y sobre cómo se consigue aportar valor al negocio desde la óptima Gestión de los Servicios. Los asistentes tendrán la oportunidad de:

- Identificar los procesos en cada etapa del ciclo de vida
- Conocer las funciones básicas a implementar en la prestación de los servicios
- Tener en cuenta las consideraciones de carácter organizativo
- Conocer los pasos para la mejora continua de los servicios
- Practicar los aspectos clave de cada proceso





Audiencia objetivo

El curso va dirigido a:

- Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto de TIC
- Responsables de cualquier área o función de TIC
- Administradores de la Infraestructura TIC
- Responsables de la prestación de servicios o de parte de ellos
- Service manager
- Consultores

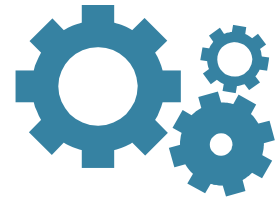
Beneficios



- Identificar como convertir el área de las TIC en prestadores de servicios que aportan valor al negocio
- Enmarcar los servicios TI en la estrategia del negocio
- Verificar las ventajas y beneficios de implantar los distintos procesos de las etapas del ciclo de vida de los servicios
- Conocer las mejores prácticas para la provisión y soporte de los servicios de las TIC: Procesos y Funciones Básicas a implementar
- Descubrir los problemas y los aspectos críticos a considerar en el cambio
- Identificar responsabilidades clave en la prestación de los servicios de las TIC y aspectos organizativos a considerar
- Comprobar la contribución de cada proceso a la calidad de los servicios.
- Poder diseñar unos servicios eficientes y con calidad garantizada
- Establecer las pautas para la mejora continua de los servicios
- Disponer de controles para comprobar la calidad, eficiencia y eficacia de los equipos de trabajo.
- Controlar los costes de los servicios
- Dar una atención al cliente (interno o externo) de calidad

Contenido

- Introducción y principios claves para la Gestión de Servicios TI
- El ciclo de vida del Servicio
- Fases del ciclo de vida del servicio
 - Estrategia de servicio
 - Creación de valor al negocio a través del servicio
 - Gestión de la cartera, de la Demanda y Financiera
 - Diseño del servicio
 - Gestión de Niveles de Servicio, Catálogo de servicio, Disponibilidad,
 - Gestión de la Capacidad y de los Proveedores
 - Gestión de la Seguridad de la Información, Continuidad del Servicio de TI
- Transición y puesta en marcha del servicio
 - Gestión de Cambios, de la Configuración, Versiones y Despliegue,
 - Transferencia de Conocimiento
- Operación del servicio
 - Gestión de Incidencias, Problemas, Eventos,
 - Gestión de Peticiones de Servicio, Accesos
 - El Centro de Servicios,
 - Gestión de las aplicaciones, Gestión de Operaciones, Gestión técnica
- Mejora continua del servicio
 - Modelo PDCA
 - Métricas y cuadro de mando
- Ejercicios prácticos con temas clave del ciclo de vida del servicio



Metodología

• Personalización

Investigación previa sobre expectativas y áreas de interés de los participantes y su empresa

Adaptación del mensaje a las expectativas y metodología del cliente en caso de existir

• Interactividad

Las soluciones propuestas a los casos prácticos se obtienen mediante trabajo en grupo

Cada grupo presenta sus propuestas para discusión y mejora

• Casos prácticos

Los casos prácticos permiten a los alumnos aplicar las herramientas y conceptos aprendidos siguiendo cada uno de los pasos de la Metodología

Se practica sobre un caso real no identificable que sirve de hilo conductor de inicio a fin.

Los Role-Play se corresponden con situaciones reales, resultando simulaciones muy próximas al entorno real de los participantes.

• Tutoría

El proceso de gestión requiere de un cambio cultural que no se provoca solo con la formación en un curso monográfico, por lo que se puede contratar (opcionalmente) el servicio de tutoría que vela por el cumplimiento y aplicación de las buenas prácticas y de la metodología.