

ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve

Código: ITL-033

Propuesta de Valor: ITIL

Duración: 24 Horas



Este curso es parte de ambos tracks formativos de ITIL® 4 y por lo tanto es una de las certificaciones que el alumno debe superar para obtener la designación de “Managing Professional” (MP) y Strategic Leader (SL) según se muestra en el gráfico.

ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve proporciona las habilidades prácticas necesarias para crear una organización de TI basada en el “aprendizaje y la mejora” con una dirección estratégica sólida y efectiva. El curso está diseñado para proporcionar a los profesionales un método práctico y estratégico para planificar y entregar una mejora continua con la agilidad necesaria.

AUDIENCIA

- Directivos y Gestores de las áreas de TI y de negocio; Consultores, Proveedores de Servicio, Personal de Desarrollo y Soporte de Servicios y, en general, todos los interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI de alta calidad, así como personas interesadas en la obtención del Certificado ITIL® Strategist: Direct, Plan and Improve.
- El Certificado ITIL® Strategist: Direct, Plan and Improve constituye un requisito previo para la obtención de ambas designaciones ITIL® 4 Managing Professional e ITIL® 4 Strategic Leader. El examen consiste en una prueba de una hora y media de duración (comprobar para los no anglo parlantes) con preguntas tipo test, que habitualmente se celebra al final del curso.

PRE REQUISITOS

- Es recomendable que los asistentes dispongan de más de 1 año de experiencia laboral en el sector TI.

OBJETIVOS

- Presentación de conceptos mediante diapositivas explicativas.
- Debates con los alumnos de cómo abordan en sus empresas los diferentes conceptos ITIL®.
- Prácticas en equipos para afianzar los conocimientos.
- Ejercicios de exámenes de prueba para capacitar al alumno a superar el examen oficial de certificación.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificación emitida por **PEOPLE CERT**
- COGNOS es un ATO Autorizado y el curso lo prepara para la Certificación Internacional **ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve**



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. POR QUÉ IMPORTAN LA DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA
- 1.2. DIRECCIÓN
- 1.3. PLANIFICACIÓN
- 1.4. MEJORA
- 1.5. EL ROL DE MEDICIÓN E INFORMES
- 1.6. DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA DEL SVS DE ITIL
- 1.7. APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS GUÍA
- 1.8. VALOR, RESULTADOS, COSTOS Y RIESGOS EN DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA
- 1.9. DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA PARA TODOS

2. ESTRATEGIA Y DIRECCIÓN

- 2.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA
- 2.2. DEFINICIÓN DE LAS ESTRUCTURAS Y MÉTODOS UTILIZADOS PARA DIRIGIR COMPORTAMIENTOS Y TOMAR DECISIONES
- 2.3. EL ROL DE GESTIÓN DE RIESGOS EN DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA
- 2.4. GESTIÓN DEL PORTAFOLIO: UNA PRÁCTICA CLAVE EN LA TOMA DE DECISIONES
- 2.5. DIRECCIÓN A TRAVÉS DE GOBIERNO, RIESGO Y CONFORMIDAD
- 2.6. RESUMEN

3. EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN

- 3.1. FUNDAMENTOS DE LA EVALUACIÓN
- 3.2. FUNDAMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN
- 3.3. INTRODUCCIÓN AL MAPEO DE FLUJO DE VALOR
- 3.4. RESUMEN

4. MEDICIÓN E INFORMES

- 4.1. FUNDAMENTOS DE MEDICIÓN E INFORMES
- 4.2. TIPOS DE MEDICIONES
- 4.3. MEDICIÓN Y LAS CUATRO DIMENSIONES
- 4.4. MEDICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 4.5. RESUMEN

5. MEJORA CONTINUA

- 5.1. CREACIÓN DE UNA CULTURA DE MEJORA CONTINUA
- 5.2. MEJORA CONTINUA DE LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO Y PRÁCTICAS
- 5.3. MEJORA CONTINUA EN ORGANIZACIONES
- 5.4. EL MODELO DE MEJORA CONTINUA
- 5.5. USO DE MEDICIÓN E INFORMES EN MEJORA CONTINUA
- 5.6. RESUMEN

6. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

- 6.1. FUNDAMENTOS DE UNA COMUNICACIÓN EFICAZ
- 6.2. IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS
- 6.3. FUNDAMENTOS DE OCM
- 6.4. RESUMEN

7. DESARROLLO DE UN SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO

- 7.1. ADOPCIÓN DE LOS PRINCIPIOS GUÍA
- 7.2. CENTRO DE EXCELENCIA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS
- 7.3. LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN EL SVS
- 7.4. RESUMEN

8. COMBINAMOS TODO LO APRENDIDO

- 8.1. LIDERAZGO MODERNO
- 8.2. USO DE LOS PRINCIPIOS GUÍA DE DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA
- 8.3. RESUMEN

9. CONCLUSIÓN

BENEFICIOS

Al finalizar este curso los alumnos podrán comprender:

- Los Factores Críticos de Éxito de la excelencia en la gestión de los servicios de TI.
- El flujo de valor (value stream) para un nuevo servicio.
- El flujo de valor para el soporte del usuario.
- Cómo priorizar y gestionar el trabajo.
- Las claves para la gestión comercial y de aprovisionamiento.