

Seminario: Métricas e Indicadores para la Gestión de Servicios TI

CONTEXTUALIZACIÓN

<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>Entrenar de forma práctica y teórica a los roles responsables por la gestión y el gobierno de los servicios de TI en métodos y técnicas para medición y aplicación efectiva de indicadores de valor, pertinentes y que hagan sentido con las necesidades, estrategias y marcos de referencias aplicadas.</p> <p>Servir de apoyo a la construcción de los modelos de control para dar cumplimiento a la normatividad y en general al Gobierno Corporativo y de las TIC.</p>
<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS (competencia, conocimiento, valor)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener el conocimiento y las habilidades para la implementación de un marco efectivo de gobierno desde el control efectivo de indicadores y controles de los procesos de Cobit 5, ITIL entre otros • Desconocimiento en la manera cómo deben ser aplicados los métodos de medición de servicios de TI. • No hay claridad en la manera efectiva cómo se deben medir y comprometer metas en los ANS. • Generar informes de gestión es una tarea que desgasta y generalmente no se tienen a tiempo. • Las expectativas no están fijadas en indicadores y los métodos y medios de medición no son presupuestados. • Aplicar el concepto de gestión por indicadores. • Relación con la gestión de niveles de servicio y la mejora continua. • Gestión de reportes, matriz de reportes y concepto SMART. • Principales métricas y métodos para medir de manera efectiva la disponibilidad de los servicios. • Medición efectiva de la operación del servicio (Mesa). • Generación de informes de valor. • Encuestas de satisfacción. • Medición objetiva y subjetiva de la calidad de los servicios
<p>CONCEPTOS (leyes, principios, teorías, escuelas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno de TI (Cobit) • ITIL • Gestión por indicadores. • Riesgos
<p>METODOLOGÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clase magistral para la entrega de conceptos. • Talleres prácticos. • Casos de estudio.

BIBLIOGRAFÍA

- ITIL versión 3 (2011) / OGC
- Cobit 4.1
- ISO 27000

TOTAL, HORAS: 24

Título de Prácticas de laboratorio

- Sesión práctica gestión por indicadores y gobierno.
- Sesión práctica medición calidad de los servicios.
- Sesión práctica elaboración de informes de gestión.
- Sesión práctica Medición de disponibilidad de los servicios.
- Sesión práctica de medición de los patrones de actividad de negocio.

Requerimientos

- Salón
- Video bean
- Tablero
- Marcadores

Pre-requisitos del estudiante

- Conocimientos básicos en TIC
- Conocimientos básicos en gestión por procesos y por indicadores
- Deseables fundamentos en ITIL v3 2011 y Cobit

Dirigido a:

- Gerentes de Operaciones de áreas de TI y/o de compañías de tercerización de servicios de TI.
- Coordinadores de Mesas de Servicio.
- Analistas o Coordinadores de mejora