

Seminario: Fundamentos de ITIL para una implementación efectiva

CONTEXTUALIZACIÓN	
OBJETO DE ESTUDIO	<p>Conocer de manera práctica y aplicable a las realidades de un Departamento TIC, los fundamentos para la implementación de un Sistema de Gestión de Servicios TIC, fundamentado en el ciclo de vida del servicio y la alineación con las metas del negocio, la estructuración planeada y soportada de ventajas competitivas que permitan elevar el desempeño de la organización a la vez que optimizan el rendimiento y costos de las áreas TIC</p>
PROBLEMA	<p>Dentro de las problemáticas más comunes que influyen en la alta tasa de mortalidad en los proyectos de implementación de los Sistemas de Gestión de Servicios de TIC, se encuentran entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cultura Latina, • Apatía hacia los procesos, • No patrocinio de las directivas... <p>Pero lo que talvez termina con las iniciativas es no contar con una estrategia de implementación que recoja expectativas, experiencias, intereses y marque el camino más eficiente para ser exitosos en las metas que supone el Sistema: optimización, eficiencia, alineación de los servicios TIC con el negocio, mejorar la comunicación, reducir los costos, dar consistencia y calidad al servicio entre otros.</p> <p>Entender el marco de buenas prácticas y su base fundamental que es la gestión por procesos con visión de servicio, exige cambios a todo nivel, y los sponsors están ansiosos por resultados estructurados, modulares y trasladables. Es por esto que los proyectos de implementación deben tener un horizonte claro de tiempos y costos; pero sobre todo de Retorno de la Inversión. Sea hace necesario entrenamiento efectivo para el trazado eficiente de los planes de mejora y cambio.</p>
OBJETIVO (competencia, conocimiento, valor)	<ul style="list-style-type: none"> • Principales retos para la implementación de un Sistema de Gestión de Servicios TIC. • Casos prácticos y reales para el entendimiento del marco de buenas prácticas. • Homologación de conceptos relacionados con el servicio, sus atributos y procesos.



Formato microcurriculum seminarios de formación

CONCEPTOS (leyes, principios, teorías, escuelas)	<ul style="list-style-type: none">• Gestión por procesos• Gestión de servicios• Servicios de TIC• Ciclo de vida del servicio
MÉTODO	<ul style="list-style-type: none">• Clase magistral para la entrega de conceptos.• Talleres prácticos.• Casos de estudio.
BIBLIOGRAFÍA	
<ul style="list-style-type: none">• ITIL versión 3 (2011) / OGC	

TOTAL HORAS: 24

Requerimientos

- Salón
- Video bean
- Tablero
- Marcadores

Pre-requisitos del estudiante

- Conocimientos básicos en TIC
- Dominio de conceptos básicos de negocio, empresa, mercado y finanzas

Dirigido a:

- Todo el personal directivo y operativo de las áreas de servicios de TIC