

Seminario: Administrar Mesa de Servicios y los Incidentes. Apoyo a la implementación proceso DS 8 de Cobit

CONTEXTUALIZACIÓN

<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>Entrenar a los roles responsables por la implementación, operación, diseño y mejora de las Mesas de servicios y en general de la Operación de los servicios en un marco de Gobierno de TI bajo el marco de los controles del proceso DS 8 de Cobit. Al mismo tiempo que se obtienen los conocimientos y habilidades para mejorar la prestación de los servicios, complementando su modelo de gestión con marcos de referencia de valor para el negocio.</p>
<p>JUSTIFICACIÓN</p>	<p>Las mesas de ayuda son hoy por hoy foco de un alto costo, ruido e insatisfacción por parte de usuarios, clientes y de las mismas áreas internas de TI.</p> <p>Existe una descoordinación y falta de integración efectiva de las áreas internas con la mesa de ayuda, esto causa re procesos, demoras, quejas que queremos evitar en la medida en que se establezca un marco de Gobierno, buenas prácticas y la tranquilidad para el negocio de que su información está segura.</p>
<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS (competencia, conocimiento, valor)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un marco de gobierno y gestión efectiva para la mesa de ayuda y sus procesos. • Adquirir las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para una implementación efectiva del proceso de Cobit DS 8. • Conocer las bases para la Gestión de Niveles de Servicio y Mejora Continua de la mesa • Conocer los requisitos de la norma ISO 27000 para el manejo de los incidentes de seguridad desde la mesa de ayuda. • Identificar como la mesa de ayuda es foco de amenazas a la seguridad de la información. • Identificar principios y conceptos claves de los procesos que pertenecen a la fase de Operación del Servicio. Principales actividades, roles y entregables de cada proceso y de la función de mesa. • Identificar los beneficios (operativos y de negocio) de implementar una Mesa de ayuda orientada a ITIL. • Integrar la Mesa de Servicios al Ciclo de Vida del Servicio con un enfoque de Gestión por Procesos. • Conocer los principales indicadores para el tablero de control y cumplimiento de la Mesa de Servicios. Identificar mecanismos de medición operativa, de calidad, de control y de mejora para las Mesas. • Obtener el conocimiento para ejecutar Auditorias en los procesos relacionados a la operación del servicio y medir el nivel de madurez de la Mesa de ayuda. • Entender el futuro de las Mesas de ayuda. • Identificar los controles de Cobit que están relacionados con la mesa de ayuda. Identificar las bases para la construcción de un tablero de control y gobierno de la mesa de ayuda.

CONCEPTOS (leyes, principios, teorías, escuelas)	<ul style="list-style-type: none">• Gobierno de TI (Cobit)• Seguridad de la Información• ITIL• Gestión por indicadores.• Riesgos
METODOLOGÍA A	<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• Cobit 4.1• ISO 27000	

TOTAL, HORAS: 24

Título de Prácticas de laboratorio

- Sesión práctica para el análisis de riesgos de la mesa
- Sesión práctica de gestión de niveles de servicio y mejora de la mesa
- Sesión práctica de auditoria a la mesa.
- Sesión práctica gestión por indicadores y gobierno.
- Sesión práctica de ingreso y/o Modificación de servicios que soporta la Mesa

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



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