

Seminario: Disponibilidad y Capacidad

CONTEXTUALIZACIÓN

OBJETO DE ESTUDIO

Entregar un proceso de formación y entrenamiento dentro de lo conceptual y lo práctico para la formulación de procesos efectivos dentro de las Áreas de TIC en lo que se refiere a la Gestión de Disponibilidad y la Gestión de la Capacidad y Desempeño.

Se trata entonces de entregar conocimientos que permitan a los participantes la implementación de dichos procesos de manera eficaz y eficiente para que los servicios de TIC que apoyan al negocio tengan un mayor nivel de garantía, consistencia y confiabilidad, con una visión y gestión "end to end" que permitan elevar la confiabilidad de los servicios, dar cumplimiento a expectativas y regulaciones, optimizar recursos y elevar la percepción de calidad del servicio por el negocio y el usuario final.

PROBLEMA

Hablar de Disponibilidad y Capacidad en las áreas de TIC no es necesariamente un ejercicio de conexión con el negocio y con las demás etapas del ciclo de vida del Servicio. No se entienden las necesidades y las oportunidades que estos conceptos le pueden entregar a la organización y nos hemos quedado en el plano técnico con muchas limitaciones, sin coherencia y sin una vista de punta a punta del servicio. La definición de conceptos y metas en los alcances de los procesos de Continuidad y Disponibilidad no están debidamente alineados y se tienen esfuerzos e inversiones duplicadas y sin un horizonte definido para su gestión, lo que termina multiplicando de manera exponencial los costos y esfuerzos de la Operación y degradando la calidad y el valor transmitido al usuario.

Formato microcurriculum seminarios de formación

<p>OBJETIVO (competencia, conocimiento, valor)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la relación de la Disponibilidad y la continuidad desde lo conceptual y lo práctico, con el fin de asegurar que existe un hilo conductor en las inversiones, el acompañamiento al negocio y con la visión de servicio. • Aprender las mejores prácticas y principios para el despliegue de dichos procesos. • Entender y aplicar el proceso en su teoría e Implementación • Aprender a integrar los conceptos de Disponibilidad y Capacidad con el negocio y con los Acuerdos de Niveles de Servicio • Conocer cómo se mide el desempeño • Conocer os principales roles de los procesos Gestión de Disponibilidad y Capacidad bajo ITIL • Conocer los procesos de disponibilidad y capacidad para la medición del desempeño • Entregar recomendaciones para su implementación
<p>CONCEPTOS (leyes, principios, teorías, escuelas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de la Fase de Diseño del Servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Niveles de Servicio • Funciones y Procesos Conexos: <ul style="list-style-type: none"> • Función Mesa de Servicios • Función de la Operación del Servicio • Gestión del Portafolio de Servicios. • Gestión de la Demanda. • Catálogo de Servicios. • Gestión de la Disponibilidad. • Gestión de la Capacidad. • Gestión de Cambios del Servicio • Gestión del Conocimiento. • 7 Pasos de la Mejora Continua del Servicio
<p>MÉTODO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clase magistral para la entrega de conceptos. • Talleres prácticos. • Casos de estudio.
<p>BIBLIOGRAFÍA</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • ITIL versión 3 (2011) / OGC 	

TOTAL HORAS: 16

Título de Prácticas de laboratorio

- Sesión práctica para la construcción de un plan de disponibilidad
- Sesión práctica para la construcción de un plan de capacidad
- Sesión práctica de integración con la Gestión de la Demanda de la etapa de Estrategia

Requerimientos

- Salón
- Video bean
- Tablero
- Marcadores

Pre-requisitos del estudiante

- Conocimientos básicos en TIC
- Dominio de conceptos básicos de negocio, empresa, mercado y finanzas
- Fundamentos en ITIL v3

Dirigido a:

- Responsables por los procesos de capacidad, disponibilidad y continuidad de servicios de TIC.
- Gerentes de Operaciones de áreas de TIC y/o de compañías de tercerización de servicios de TIC.
- Analistas o Coordinadores de Diseño del Servicio