



Seminario

Gestión de Niveles de Servicio



Objeto de Estudio

Formar las capacidades prácticas y teóricas del equipo de trabajo responsable por la entrega, garantía y calidad de los servicios TIC, para Administrar los Acuerdos de Niveles de Servicios a través de las diferentes etapas del ciclo de vida con una visión integral en el negocio y el mercado; integrando áreas, procesos y proveedores para mejorar la calidad y eficiencia del servicio. Una adecuada Gestión de Niveles de Servicios le permite a las áreas TIC tener una visión holística e integradora de un criterio único de calidad y de servicio, establece puentes de comunicación y fijación de metas de beneficio para el negocio y posibilita un trabajo en equipo con los demás procesos del ciclo.



Problema

Las metas del negocio deben estar alineadas con las perspectivas del cliente, pero en ocasiones las metas, los objetivos y las condiciones de entrega del servicio y sus características no son bien definidas y por ende no son medidas ni mejoradas sistémica y sistemáticamente; lo que genera conflictos e inconformidades con el cliente y al interior de toda la cadena del aprovisionamiento como proveedores y áreas internas. Los retos de los departamentos de TIC son grandes de no contar con un proceso que defina y controle los SLA, esto los llevaría a la no exposición de componentes, recursos o proveedores; por lo tanto no hay medición del desempeño de estos y es difícil señalar y disponer de contramedidas justificadas y focalizadas. Es común encontrar que los departamentos de TIC trabajan de manera aislada sin una meta clara que les permita una medición objetiva de su rendimiento y desempeño de cara al servicio y al cliente; con fallas en los puentes de comunicación y retroalimentación, lo que imposibilita una mejora estructural y por el contrario se concentran en la buena salud de su porción de la infraestructura, desde el punto de vista técnico, dejando de lado los componentes sensibles del lado del cliente.



Beneficios



Contar con una visión que le permita entender los impactos negativos que afronta el negocio cada vez que no le entregamos lo que este requiere. A su vez, contar con el conocimiento práctico y efectivo para acelerar la implementación del proceso con enfoque hacia marcos de gestión y gobierno de TIC, bien sea por expectativas internas o requerimientos externos. Le permitirá a la empresa y a su departamento de TI, contar con claridad en las metas, haciendo conciencia de los riesgos y obligaciones de ambas partes, planteando el proceso y los canales de comunicación para la gestión de las metas de niveles de servicio con toda la cadena de aprovisionamiento, involucrando áreas internas y terceros dentro de un mismo marco de gestión proactiva y monitoreados y controlados de manera estándar.



Objetivo

Competencia, conocimiento, valor

- Aprender las mejores prácticas y principios para el despliegue correcto de la Gestión Niveles de Servicios.
- Entender y aplicar el proceso de SLA en su teoría e Implementación
- Aprender a determinar los requerimientos de SLA.
- Aprender a Definir el Alcance de los SLA
- Crear SLA efectivos y operativos
- Revisar Contratos de Soporte Conocer cómo se mide el desempeño de SLM
- Conocer y entender el relacionamiento de SLM y otros procesos de ITIL
- Conocer los principales roles del proceso de Acuerdos de Niveles de Servicio bajo ITIL
- Adquirir experiencia y conocimiento en el desarrollo y revisión de los documentos y contratos requeridos.

Conceptos

Leyes, principios, teorías, escuelas

- Procesos de la Fase de Diseño del Servicio:
- Gestión de Niveles de Servicio
- Funciones y Procesos Conexos:
- Función Mesa de Servicios
- Función de la Operación del Servicio
- Gestión del Portafolio de Servicios.
- 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

Método

- Clase magistral para la entrega de conceptos.
- Talleres prácticos.
- Casos de estudio.

Bibliografía

ITIL versión 3 (2011) / OGC

Total Horas: 16

Titulo de Prácticas Laboratorio

- Sesión práctica Implementación del Proceso SLM – Acuerdo de Niveles de Servicio
- Sesión práctica interacción con los procesos de la Fase de Estrategia, Transición, Operación y Mejora Continua.
- Sesión práctica gestión por indicadores.
- Sesión práctica de ingreso y/o Modificación de servicios que soporta la Mesa

Pre-requisitos del Estudiante

- Conocimientos básicos en TIC
- Conocimientos básicos en gestión por procesos y por indicadores
- Deseable 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 Diseño del Servicio

Requerimientos

- Salón
- Video bean
- Tablero
- Marcadores