

Fundamentos de Gestión de Servicios

Visión General del Curso

El curso de Fundamentos de Gestión de Servicios es un curso netamente teórico e incluye los conocimientos necesarios para certificaciones en gestión de servicios. El objetivo fundamental de este curso es ayudar a los participantes a comprender los conceptos clave de la gestión de servicios y su aplicación dentro de marcos de gestión de servicios.

El curso **Fundamentos de Gestión de Servicios** es el curso de entrada que proporciona conocimiento general de los elementos clave, conceptos y terminología utilizados en la gestión de servicios, y las diferentes prácticas a utilizar en dicha gestión.

Objetivos

Al final de este curso, los participantes podrán:

- Comprender los conceptos clave de la gestión del servicio.
- Comprender cómo los principios rectores pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios.
- Comprender las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.
- Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor de servicio y las actividades de la cadena de valor de servicio, y cómo se interconectan.
- Comprender los conceptos clave de la mejora continua.
- Aprender las diversas prácticas de gestión de servicios y cómo contribuyen a las actividades de la cadena de valor.

Audiencia

El curso Fundamentos de Gestión de Servicios se enfoca fundamentalmente en los participantes en los dominios de TI y de negocios que deseen dar los primeros pasos en la gestión del servicio.

Este curso y la certificación relacionada pueden ser beneficiosos para los siguientes roles:

- Personal de soporte de TI
- Consultores de TI
- Gerentes de Negocios
- Propietarios de procesos de negocio

Fundamentos de Gestión de Servicios

- Desarrolladores de TI
- Proveedores de servicios
- Integradores de sistemas
- Cualquier persona que trabaje en un equipo de Devops.

Duración

25 horas

Pre-requisitos

No hay prerequisites obligatorios, aunque es recomendable experiencia en TI o campos relacionados con TI.

Esquema del Curso

- Conceptos clave de la gestión de servicios de TI: Servicio, utilidad, garantía, cliente, usuario, gestión de servicios, patrocinador
- Conceptos clave de creación de valor.
- Conceptos clave de las relaciones de servicio: oferta de servicios, la prestación de servicios, consumo de servicio, gestión de relaciones de servicio
- La naturaleza, uso e interacción de los principios guía: Centrarse en el valor, Comenzar donde está, Progresar iterativamente con retroalimentación, Colaborar y promover la visibilidad, Pensar y trabajar holísticamente, Mantenerlo simple y práctico, Optimizar y automatizar.
- Las dimensiones de la gestión del servicio: Organizaciones y personas, Información y tecnología, Socios y proveedores, Flujos de valor y procesos
- El sistema de valor de servicio.
- La cadena de valor del servicio, sus entradas y salidas, y su papel en el soporte de flujos de valor
- Elementos de la cadena de valor del servicio; Planificar, mejorar, interactuar, diseñar y realizar la transición, obtener/construir, entregar y soportar
- Propósito de las siguientes prácticas de gestión de servicios: - Gestión de seguridad de la información, Gestión de relaciones, Gestión de proveedores, Gestión de activos de TI, Monitoreo y gestión de eventos, Gestión de liberaciones, Gestión de la configuración del servicio, Gestión de Despliegue, Mejora continua, Control de cambio, Gestión de incidentes, Gestión de problemas, Gestión de solicitudes de servicio, Service desk, Gestión de nivel de servicio

Fundamentos de Gestión de Servicios

- Detalle de cómo las siguientes prácticas de gestión de servicios respaldan la cadena de valor del servicio: - Mejora continua (incluido el modelo de mejora continua), Control de cambio, Gestión de incidentes, Gestión de problemas, Gestión de solicitudes de servicio, Service desk, Gestión de nivel de servicio