

CURSO OFICIAL ITIL 4® SPECIALIST STRATEGIST DIRECT, PLAN & IMPROVE

CONTENIDO

Resumen del curso:

Este es el módulo universal, que es un componente clave de las corrientes ITIL 4 Management Professional e ITIL 4 Strategic Leader.

Está dirigido a gerentes de todos los niveles involucrados en dar forma a la dirección y la estrategia o desarrollar un equipo de mejora continua. Proporciona a las personas las habilidades prácticas necesarias para crear una organización de TI de "aprendizaje y mejora", con una dirección estratégica sólida y eficaz.

El módulo cubre la influencia y el impacto de las formas de trabajo Agile y Lean, y cómo se pueden aprovechar para el beneficio de una organización.

Proporcionará a los profesionales un método práctico y estratégico para planificar y ofrecer mejoras continuas con la agilidad necesaria.

TEMARIO

1. Introducción

2. Conceptos básicos

Conceptos básicos de dirección

Conceptos básicos de planificación

Conceptos básicos de mejora

Otros elementos centrales

Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios

3. DPI a través del sistema de valor del servicio y principios rectores

DPI de la SVS (Service Value System)

DPI de Principios Rectores

Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios

4. Rol de la Dirección en la Gestión Estratégica

Introducción a la Gestión Estratégica

Desarrollando Estrategias Efectivas

Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones

CURSO OFICIAL ITIL 4® SPECIALIST STRATEGIST DIRECT, PLAN & IMPROVE

Certificación:
-Certificado de
Asistencia EUD
y Peoplecert®

Duración:
26 Horas

Tipo de Curso:
Presencial o en Línea

Idioma:
Español

Contacto:
Fundación de
Egresados de
la Universidad Distrital
www.egresadosudistrital.edu.co
Cr. 20 # 32 A - 45
Bogotá D.C. /
Colombia

Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios

5. Implementación de estrategias

Gestionar riesgos

Tomar decisiones a través de la gestión de cartera

Desarrollando un caso de negocios

Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)

Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos

6. Introducción a la evaluación y planificación

Conceptos básicos de evaluación

Realización de evaluaciones efectivas

Conceptos básicos de planificación

7. Evaluación y planificación a través de VSM (Value Stream Mapping)

Introducción del VSM

Desarrollo de mapas de flujo de valor

Saber más sobre VSM

Ejercicio: Desarrollando VSM

8. Medición, informes y mejora continua

Medición e informes

Alineación de mediciones y métricas

Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento

Mejora continua

9. Mediciones y mejora continua a través de las Dimensiones y del SVS

Mediciones para las cuatro dimensiones

Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas

10. Principios y métodos de OCM (Organizational Change Management)

Conceptos básicos de OCM

OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio

Resistencia y refuerzo

11. Principios y métodos de comunicación

Conceptos básicos de comunicación efectiva

Comunicación con las partes interesadas

Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación

**CURSO OFICIAL
ITIL 4®
SPECIALIST
STRATEGIST
DIRECT, PLAN &
IMPROVE**

Certificación:
-Certificado de
Asistencia EUD
y Peoplecert®

Duración:
26 Horas

Tipo de Curso:
Presencial o en Línea

Idioma:
Español

Contacto:
Fundación de
Egresados de
la Universidad Distrital
www.egresadosudistrital.edu.co
Cr. 20 # 32 A - 45
Bogotá D.C. /
Colombia



- 12. Desarrollo de SVS usando las Cuatro Dimensiones
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

**CURSO OFICIAL
ITIL 4®
SPECIALIST
STRATEGIST
DIRECT, PLAN &
IMPROVE**

Certificación:
-Certificado de
Asistencia EUD
y Peoplecert®

Duración:
26 Horas

Tipo de Curso:
Presencial o en Línea

Idioma:
Español

Contacto:
Fundación de
Egresados de
la Universidad Distrital
www.egresadosudistrital.edu.co
Cr. 20 # 32 A - 45
Bogotá D.C. /
Colombia