

IFCT0225 DISEÑO DE SERVICIOS TI (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN)

Metodología

Presencial/Aula Virtual

Duración

38 horas

Objetivos Didácticos

Diseñar procesos de Gestión TI (Tecnologías de la Información)

Temario del Curso

1. Introducción al Diseño del Servicio

- Familiarización con los principios del diseño de servicios TI
 - Conocimiento de las mejores prácticas en el diseño de servicios,
 - Identificación de los componentes clave en el diseño de servicios
- Gestión de los objetivos de negocio en el diseño de servicios
 - Alineación de los servicios con los objetivos y necesidades del negocio
 - Establecimiento de metas claras para la implementación de servicios TI.
- Aplicación de medidas de eficiencia energética y sostenibilidad ambiental.

2. Diseño de Soluciones de Servicio

- Desarrollo de soluciones adaptadas a las necesidades del cliente.
 - Implementación de soluciones de servicio eficientes y personalizadas
 - Integración de las capacidades tecnológicas con los requisitos del negocio
- Gestión del ciclo de vida de las soluciones de servicio
 - Planificación, ejecución y evaluación de soluciones de servicios TI.

3. Gestión del Portafolio y Catálogo de Servicios

- Administración del portafolio de servicios TI.
 - Gestión de la cartera de servicios, asegurando la alineación con las necesidades estratégicas del negocio.
 - Implementación de un portafolio flexible que se adapte a los cambios organizacionales.
- Creación y mantenimiento de un catálogo de servicios.
 - Diseño y documentación de un catálogo de servicios claro y accesible.
 - Evaluación continua del portafolio para la optimización de recursos.

4. Diseño de arquitecturas y Herramientas para la Gestión de Servicios

- Diseño de arquitecturas tecnológicas para la gestión de servicios.
 - Desarrollo de arquitecturas robustas y escalables que soporten la gestión de servicios de TI.
 - Selección de herramientas apropiadas para la implementación de servicios.
- Implementación de herramientas de gestión de servicios TI
 - Selección e integración de herramientas específicas para la administración y monitoreo de servicios.

5. Gestión del Nivel de Servicios (SLA)

- **Desarrollo de acuerdos de nivel de servicio (SLA)**
 - Creación de SLA efectivos para garantizar la calidad y desempeño de los servicios TI.
 - Establecimiento de métricas claras y procesos para la medición del servicio.
- **Supervisión de SLA a lo largo del ciclo de vida de los servicios.**
 - Implementación de un sistema de monitoreo para asegurar el cumplimiento de los (SLA)

6. Diseño de Sistemas de medida y métodos de Evaluación

- Desarrollo de sistemas de medición para la evaluación de servicios.
 - Diseño de sistemas para medir la efectividad de los servicios TI utilizando KPIs.
 - Implementación de indicadores clave para el seguimiento y mejora del rendimiento de los servicios.
- Evaluación continua de la calidad de los servicios
 - Establecimiento de métodos de evaluación para identificar áreas de mejora en los servicios TI.

7. Estrategias para la mejora Continua de Servicios

- Implementación de estrategias de mejora continua
 - Análisis y desarrollo de procesos de mejora continua en los servicios TI.
 - Identificación de oportunidades de optimización en la calidad y eficiencia de los servicios.
- Gestión de la mejora continua en la calidad de los servicios TI
 - Aplicación de métodos ágiles y de gestión de calidad en el ciclo de vida de los servicios.