



Lucà, 1, Edificio Peñalver
08022 Barcelona
Tel.: 93 602 55 00
Fax: 93 418 23 26
informacion@nhbarcelona.com
www.nhbarcelona.com

TRES ÁREAS DE IMPACTO EN SUS IMPLANTACIONES DE ITIL

DESCRIPCIÓN

Al finalizar este curso los alumnos podrán:

- Comprender la importancia de la Gestión de la Configuración en los procesos ITIL
- Definir los parámetros y características de una CMDB
- Identificar las Métricas Operativas esenciales para procesos ITIL
- Determinar Indicadores Clave de Rendimiento estratégicos
- Establecer Factores Críticos de Éxito para diferentes ámbitos de la actividad de TI
- Reconocer modelos de métricas para verificar la estrategia empresarial
- Conocer las herramientas para la estimación de inversiones en TI
- Comprender las implicaciones de los procesos financieros en el Ciclo de Vida del Servicio
- Identificar aplicaciones comerciales destinadas a la gestión de los procesos ITIL

PÚBLICO OBJETIVO

Este curso está dirigido a:

- Directores de Informática
- Responsables de Informática
- Responsable de Servicios ITIL
- Consultores TI y de Negocio
- Profesionales del Gobierno de las TI
- Profesionales TI
- Auditores TI
- Responsables de Operación
- Investigadores TI
- Gestores de la Continuidad y del Riesgo
- Gestores de la Seguridad
- Estudiantes de Informática y Telecomunicaciones.

DURACIÓN

El curso tiene una duración de 12 horas. El número de plazas es limitado.

TEMARIO

1. Recopilando Información Indispensable para la Gestión de su Organización

- o CMDB, Gestión de Configuración e ITIL
 - El Sistema de Gestión de Conocimiento del Servicio durante las fases del Ciclo de Vida del Servicio
 - CMDB como Herramienta para la Gestión de la Configuración de la Actividad TI
 - Conexiones esenciales con los 16 procesos de ITIL
- o Diseño del Proyecto de Implantación
 - Determinación de los Requerimientos
 - Dimensionando la CMDB en función de los Elementos de Configuración
 - ¿Qué elementos de configuración se deben tener en cuenta?
- o Construcción de la CMDB
 - Adoptar el modelo adecuado para su empresa
 - El modelo federado para la CMDB
 - Métodos de reconocimiento
 - Aplicaciones adecuadas para trabajar con su CMDB
 - Informes y Análisis de Punto Único de Fallo

- Estrategia para el futuro de la Gestión de Configuración
 - ¿Están los departamentos preparados para su correcta utilización?
 - Actividades para el mantenimiento de la CMDB
 - Cómo determinar el estado de su CMDB
 - Aplicación de métricas para mejorar el desempeño de la CMDB

2. Control numérico en la actividad de TI: el desarrollo de un Sistema Integral de Mediciones

- Juran y Deming: Precusores de sistemas numéricos para el control de calidad.
 - El grado de madurez en los procesos empresariales como reflejo del nivel de calidad alcanzado: Modelo CMMI.
 - Control de la variabilidad para la producción sin defectos: Six Sigma.
 - La “Curva de Aprendizaje” como herramienta para la simulación de escenarios
 - Tras la Arquitectura de Referencia para la Computación Autónoma.
- Métricas Operativas esenciales para procesos ITIL
 - Identifique 50 métricas esenciales con las que podrá medir su servicio TI
 - Número de cambios detectados no autorizados
 - Número de Incidencias resueltas cumpliendo los niveles de servicio
 - Número de problemas con impacto sobre el Cliente
 - Número de elementos de configuración auditados
 - Madurez de la Gestión de Configuración
 - Evaluación de la satisfacción del cliente
 - Total de horas no disponibles del Service Desk
 - ¿Cuáles son las 60 restantes? Cuáles de ellas son también importantes.
- Cómo determinar los Indicadores Clave de Rendimiento estratégicos: Su identificación por medio de métricas operativas
 - 50 KPIs importantes para tomar decisiones empresariales
 - Índice de eficiencia de cambio
 - Horas de trabajo invertidas en los cambios
 - Índice de incidencias repetidas
 - Madurez de la gestión de capacidad
 - Cifras totales en penalizaciones
 - ¿Cuáles son los 60 KPIs restantes? Cuáles de ellos son también importantes.
 - Construcción de KPIs a partir de las métricas operativas
- Rangos de Tolerancia para procesos ITIL
 - Definición de objetivos
 - Utilización de rangos para establecer métodos de alerta
- Los Factores Críticos de Éxito para determinar el nivel de satisfacción en diferentes ámbitos de su actividad de TI
 - 5 CSFs que le ayudan a entregar alto valor al servicio
 - Adecuación de CFS para su organización TI
 - Consecuencias de la no aplicación de estos CSF
 - Servicios protegidos durante los cambios
 - Servicios entregados a costes aceptables
 - Mejora continua de la disponibilidad del servicio
 - CSFs orientados al personal de TI
- Modelos de Métricas para Verificar la Estrategia Empresarial
 - ¿Es posible dirigir una empresa sin tomar en cuenta las métricas de marketing, o de producción? *Mediciones aplicadas en otras áreas empresariales.*
 - Cuadro de Mando Integral: Métricas para Gestionar la Explotación de la Empresa:
 - Indicadores Financieros.
 - Perspectiva del Cliente.
 - Procesos empresariales internos.
 - Aprendizaje y Crecimiento
 - Método de “Pocos Críticos” (*Critical Few Method*): Síntesis de Indicadores
 - Paneles de Control (*Dashboards*).
 - Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)...
- Construcción y Análisis de Escenarios
 - Determinación de una “Línea de Referencia”
 - ¿Qué impacto sufrirá la calidad de nuestro servicio TI al implantar una nueva aplicación?
 - ¿Qué riesgo operativo implica la fusión planificada o adquisición?
 - ¿Qué iniciativas de Gestión de Servicios TI conllevarán el mayor beneficio?
 - ¿Cuál será el resultado de incrementar el grado de madurez CMMI de los Procesos de Gestión de Cambios de 2.4 a 3.5?
 - ¿Qué sucedería si se disminuye el volumen de incidencias en un 20%?

- ¿Qué consecuencias producirá un incremento del 30% en el índice de cambios de emergencia?
- ¿Qué resultado se obtendría de la reducción de un 20% del tiempo dedicado a la Gestión de Cambios?
- Implementación de un sistema de indicadores de rendimiento
 - La Gestión de Riesgos como actividad decisiva para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
 - Cómo verificar las métricas de rendimiento.
 - Uso y abuso de los indicadores (Comparación con sistemas de métricas de otras organizaciones)
- Evolución de un sistema de métricas empresarial: de un modelo centralizado para la toma de decisiones hasta la implantación de Six Sigma en General Electric.

3. Cuantificación financiera para los procesos ITIL

- La gestión financiera durante el Ciclo de Vida del Servicio
- Curva de Aprendizaje como herramienta para la simulación de escenarios
- Herramientas para la estimación de inversiones
 - Retorno de Inversión
 - Coste Total de Propiedad
 - Período de Payback
 - Valor Neto Actual
 - Tasa Interna de Retorno
- Gestión de Desviaciones
- Gestión de la Cartera de Inversiones
- Imputación de costes de TI en función de los servicios entregados.
- Beneficios de utilizar ABC en la imputación de servicios compartidos de TI.
- Los procesos financieros más allá de ITIL: Requerimientos en ISO 20000 y CobiT
- ¿Qué nivel de madurez de la Gestión Financiera para TI posee su organización?
- La visibilidad de TI dentro de la estructura de costes de la empresa.

4. Aplicaciones comerciales existentes para la gestión de procesos ITIL: Gestión de Configuración, Métricas y Procesos Financieros:

- Staff&Line
- IBM
- HP
- BMC
- Numara Software