

Seminario: Portafolio y Catálogo de Servicios

CONTEXTUALIZACIÓN	
OBJETO DE ESTUDIO	<p>Conceptualizar a partir de las necesidades reales de las organizaciones, a fin de que las inversiones sean gestionadas con un enfoque estratégico y funcional, acercar al negocio y al consumidor final con las TIC, a fin de convertir estas últimas en el activo estratégico que apalanque el desarrollo de las iniciativas y metas de la compañía a la vez que facilitan la iniciación del Ciclo de Vida del Servicio de manera coherente y efectiva.</p>
PROBLEMA	<p>Las inversiones ejecutadas por las TIC terminan siendo evaluadas por su peso en el logro de las metas del negocio. Es común encontrar que muchas de estas inversiones no se compadecen con las necesidades que plantean la operación y el medio en el que se mueve la empresa. Muchas de estas inversiones son lentas, pesadas, costosas y terminan siendo un gasto y no una inversión.</p> <p>Estas tecnologías hoy en día son sub_utilizadas, es decir, los usuarios no aprovechan todo su potencial; en otro caso, son incorporadas funcionalidades novedosas tecnológicamente pero poco prácticas operacionalmente, no están acordes al clima laboral, al ecosistema operativo y a la demanda de los procesos. Las áreas de TIC se enfrentan a un reto mayor para la definición de sus servicios, pues no es un lenguaje común para los roles técnicos y se terminan traslapando con componentes, actividades o procesos.</p>
OBJETIVO (competencia, conocimiento, valor)	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de servicios claros, medibles y gestionables • Ciclo de vida del servicio • Interacción con el negocio, técnicas de identificación de necesidades • Procesos para la Gestión de Portafolio y Catálogo de Servicios
CONCEPTOS (leyes, principios, teorías, escuelas)	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Futuros • Catálogo de servicios • Servicios retirados
MÉTODO	<ul style="list-style-type: none"> • Clase magistral para la entrega de conceptos. • Talleres prácticos. • Casos de estudio.
BIBLIOGRAFÍA	
<ul style="list-style-type: none"> • ITIL versión 3 (2011) / OGC 	

TOTAL HORAS: 16

Título de Prácticas de laboratorio

- Sesión práctica de técnicas para la definición de Servicios.
- Sesión práctica para la construcción de la Vista del Catálogo de Servicios.
- Sesión práctica para la identificación del ciclo del servicio durante su permanencia en el Canal de Entrada.
- Sesión práctica para la aprobación de un nuevo servicio (creación del RFC)

Requerimientos

- Salón
- Video bean
- Tablero
- Marcadores

Pre-requisitos del estudiante

- Conocimientos básicos en TIC
- Dominio de conceptos básicos de negocio, empresa, mercado y finanzas
- Fundamentos en ITIL v3

Dirigido a:

- Gerentes de Operaciones de áreas de TIC y/o de compañías de tercerización de servicios de TIC.
- Dueños de los servicios TIC
- Integrantes de los equipos de diseño de servicios
- Responsables por la CMDB y procesos de monitorización de los servicios