

ITIL® 4 Strategic Leader Digital and IT Strategy (DITS)

Objetivos Didácticos

Al final de este curso, comprenderás:

- Los factores internos y externos a considerar al elaborar la estrategia digital.
- Cómo la estrategia de TI difiere de la estrategia digital y cómo se pueden integrar.
- Crear una estrategia digital que logre el mayor valor.
- Implementar y mantener la estrategia digital.
- Desarrollar y fomentar las capacidades digitales para la innovación empresarial continua y la co-creación de valor.

Audiencia

Este curso es ideal para:

- Personas que continúan su recorrido en la gestión de servicios.
- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM.
- Profesionales de ITSM que son responsables de gestionar e integrar a las partes interesadas, y / o son responsables de fomentar las relaciones con socios y proveedores.
- Titulares de certificaciones ITIL existentes que deseen desarrollar sus conocimientos.

Requisitos previos

- Certificado ITIL® 4 Foundation o Certificado ITIL® 4 Managing Professional Transition.
- Haber asistido a un curso de formación acreditado.
- Completar y aprobar las 4 asignaciones de casos de estudio incluidas en el curso.
- Tener un mínimo de tres años de experiencia en administración de TI.

Metodología

Presencial, Aula Virtual

Duración

3 días

Temario del curso

1.- PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL PARA TODOS LOS ASPECTOS DE LA ESTRATEGIA DIGITAL Y DE TI

- Concéntrate en el valor Comienza donde estés.
- Progresa iterativamente con retroalimentación.
- Colabora y promueve la visibilidad.
- Piensa y trabaja de manera holística.
- Mantén las cosas simples y prácticas, optimiza y automatiza.

2.- APROVECHAR LA ESTRATEGIA DIGITAL PARA REACCIONAR A LA DISRUPCIÓN DIGITAL

- Tecnología Digital. Negocio Digital Organización Digital Digitalización.
- Transformación Digital.
- Estrategia de Negocio y Modelos de Negocio. Estrategia Digital y de TI.
- Productos y Servicios.
- Relación entre digital, estrategia de TI y componentes de ITIL SVS.

3.- RELACIÓN ENTRE CONCEPTOS DE ESTRATEGIA DIGITAL Y DE TI, SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO Y CADENA DE VALOR DE SERVICIO

- Análisis del entorno. Análisis Externo: PESTLE
- Análisis interno: las cuatro dimensiones de la gestión de servicios

4.- CÓMO UNA ORGANIZACIÓN UTILIZA LA ESTRATEGIA DIGITAL Y DE TI PARA SEGUIR SIENDO VIABLE

- Cómo se relaciona la viabilidad de una organización con Agile, Resiliente, Lean y la Co-creación continua
- Cómo analizar los factores VUCA y abordarlos en una estrategia digital y de TI
- Posición de la organización en un mercado o industria en particular
- Herramienta de posicionamiento digital para determinar la posición adecuada para una organización digital

5.- EXPLICAR Y COMPARAR TRES NIVELES DE DISRUPCIÓN DIGITAL

- Ecosistema Industria/ Mercado. Factores organizacionales influenciados
- Conseguir la relevancia del cliente / mercado. Lograr la excelencia operativa.
- Enfoque interno/ externo y enfoque equilibrado

6.- ENFOQUES ESTRATÉGICOS POR PARTE DE DIGITAL Y TI PARA LOGRAR LA RELEVANCIA DEL CLIENTE / MERCADO Y LA EXCELENCIA OPERATIVA

- Cómo aplicar enfoques para lograr recorridos de cliente relevantes para el cliente / mercado
- Entrega y soporte omnicanal. Entrega sensible al contexto. Análisis de entrega y soporte a clientes.
- Comentarios de los clientes y enfoques 360°
- Cómo lograr la excelencia operativa en las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.
- Comprender los aspectos financieros de la estrategia digital y de TI en términos de las siguientes políticas financieras:
 - Optimización de la cartera
 - Financiación de proyectos, productos y servicios que equilibran el coste de la innovación y los modelos de cobro de operaciones
 - Evaluar los enfoques estratégicos para las organizaciones digitales

7.- RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE LA ESTRATEGIA DIGITAL Y DE TI

- Concepto de gestión de riesgos en el contexto de una organización digital. Contexto de estrategia digital y de TI.
- Identificar riesgos/ Evaluar riesgos.
- Concepto de postura de riesgo y mostrar cómo determinar un equilibrio aceptable entre oportunidad y riesgo.

- Explicar el concepto de innovación, incluidos sus elementos y técnicas clave.
- Aplicar técnicas para desarrollar y mantener una cultura de innovación.

8.- PASOS Y TÉCNICAS INVOLUCRADOS EN LA DEFINICIÓN Y DEFENSA DE LA ESTRATEGIA DIGITAL Y DE TI

- Cómo utilizar la Evaluación de Preparación Digital para realizar un gap analysis entre los enfoques de posiciones actuales y deseadas de una organización.
- Aproximaciones para extraer datos de sitios web dinámicos.
- Cómo definir y comunicar una visión y una estrategia.
- Cómo usar business cases para abogar por una estrategia digital y de TI.

9.- IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DIGITAL Y DE TI

- Cómo definir modelos operativos para organizaciones digitales Las principales habilidades requeridas de los líderes en la organización digital.
- Aplicar enfoques a la coordinación e implementación de estrategias: transformación a gran escala.
- Transformación Incremental. Fusiones y Adquisiciones. Cambios Individuales.
- Enfoques para POMs (Modelos Operativos Paralelos) Cómo Evaluar el Éxito de una Estrategia Digital y de TI.
- Actividades típicas de un programa de transformación digital.