

ITIL® 4 Strategist Direct Plan and Improve (DPI)

Objetivos Didácticos

El propósito de la Certificación ITIL 4 DPI es:

- Proporcionar al candidato las habilidades prácticas necesarias para crear una organización de TI de "aprendizaje y mejora", con una dirección estratégica sólida y efectiva.
- Proporcionar a los profesionales un método práctico y estratégico para planificar y entregar la mejora continua con la agilidad necesaria.

Los objetivos de este curso son:

- Comprender los conceptos clave de dirigir, planificar y mejorar.
- Comprender el alcance de lo que se va a dirigir y/ o planificar, y saber utilizar los principios y métodos clave de dirección y planificación en ese contexto.
- Comprender el papel de GRC (Governance, Risk & Compliance) y saber integrar los principios y métodos en el sistema de valor del servicio.
- Comprender y saber utilizar los principios clave y métodos de mejora continua para todo tipo de mejoras.
- Comprender y saber utilizar los principios y métodos clave de la Gestión del Cambio Organizacional para la dirección, planificación y mejora.
- Comprender y saber cómo utilizar los principios y métodos clave de medición y presentación de informes en la dirección, planificación y mejora.
- Comprender y saber cómo dirigir, planificar y mejorar los flujos de valor y las prácticas.

Audiencia

La Certificación ITIL 4 DPI se ajusta preferentemente a los siguientes candidatos:

- Personas que continúan su recorrido en la gestión de servicios.
- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM.
- Gerentes de todos los niveles involucrados en la configuración de la dirección y la estrategia o en el desarrollo de un equipo en continua mejora.
- Los titulares de certificaciones ITIL existentes que deseen desarrollar sus conocimientos.

La lista anterior es solo una sugerencia; las personas pueden desear asistir en función de sus propias aspiraciones profesionales, metas u objetivos personales. Los candidatos pueden realzar tantas certificaciones intermedias como requieran, y para satisfacer sus necesidades.

Requisitos previos

Los candidatos que asistan a este curso deben haber alcanzado con éxito la Certificación ITIL 4 Fundación. Tu certificado debe presentarse como evidencia documental para obtener la admisión a este curso.

Aunque no hay un requisito obligatorio, lo ideal es que los candidatos tengan al menos dos años de experiencia profesional trabajando en la gestión de servicios de TI.

Metodología

Presencial, Aula Virtual

Duración

3 días

Temario del curso

1.- COMPRENDER LOS CONCEPTOS CLAVE DE DIRIGIR, PLANIFICAR Y MEJORAR

- Descripción general de la terminología clave de ITIL 4

2.- ALCANCE DE LO QUE SE VA A DIRIGIR Y/O PLANIFICAR

- Saber cómo transmitir en cascada los objetivos y requisitos
- Saber definir políticas, controles y directrices eficaces
- Saber situar la autoridad decisoria en el nivel correcto

3.- CONTROL, RIESGO Y GOBERNANZA (GRC) EN DPI

- Comprender el papel del riesgo y la gestión de riesgos en DPI
- Comprender cómo la gobernanza afecta a DPI
- Saber cómo garantizar que los controles sean suficientes, pero no excesivos

4.- MEJORA CONTINUA PARA TODO TIPO DE MEJORAS

- Saber utilizar el modelo de mejora continua de ITIL para mejorar el sistema de valor del servicio o cualquier parte del SVS.
- Saber identificar objetivos de evaluación, resultados, requisitos y criterios.
- Saber seleccionar un método de evaluación adecuado para una situación particular.
- Saber definir y priorizar los resultados deseados de una mejora (la práctica de la mejora continua).

5.- COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL (OCM)

- Comprender la naturaleza, el alcance y los beneficios potenciales de la gestión del cambio organizacional
- Identificar y gestionar diferentes tipos de partes interesadas
- Comunicarse e influir de manera efectiva en los demás
- Establecer canales de retroalimentación efectivos
- Saber cómo establecer interfaces efectivas en toda la cadena de valor

6.- MEDICIÓN Y REPORTING

- Saber definir indicadores y métricas para apoyar los objetivos

7.- CÓMO DIRIGIR, PLANIFICAR Y MEJORAR LOS FLUJOS DE VALOR Y LAS PRÁCTICAS

- Comprender las diferencias entre los flujos de valor y las prácticas y cómo estas diferencias afectan la dirección, la planificación y la mejora
- Abordar las 4 dimensiones
- Aplicación de los principios rectores Mapeo del flujo de valor
- Optimización del flujo de trabajo
- Eliminación de “desperdicios” (derroches, desaprovechamiento)
- Asegurar y utilizar la retroalimentación.