

ITIL 4 Strategist: Direct, Plan & Improve (DPI)

Descripción:

ITIL 4 es la evolución del conjunto de mejores prácticas de la gestión de servicios y proporciona un enfoque práctico y flexible para adentrarse en el nuevo mundo de la Transformación Digital. ITIL 4 adopta un modelo operativo extremo a extremo para la entrega y operación de productos y servicios. Proporciona una visión holística que integra marcos como Lean IT, Agile y DevOps..

A quien va dirigido:

El curso The ITIL® Strategist – Direct, Plan, and Improve (DPI) es un curso dirigido a dos perfiles: el Gestor Profesional de ITIL (MP) y el líder estratégico de ITIL (SL).

Este curso de 3 días proporciona a los profesionales de TI las habilidades prácticas necesarias para crear una organización de TI de “aprendizaje y mejora” con una dirección estratégica sólida y efectiva.

Pre-requisitos:

Certificado ITIL 4 Foundation

Documentación:

Manual oficial Tecnofor acreditado por Peoplecert en español.

Examen Asociado:

Certificación: ITIL 4 Strategist: Direct, Plan & Improve

Idioma: Inglés

Tipo de Examen: 40 preguntas tipo test

Duración: 90 minutos

Se aprueba con el 65% de respuestas correctas

Este curso aporta 18 PDUs

Objetivo:

Comprender los conceptos clave para dirigir, planificar y mejorar

Comprender el alcance de lo que se debe dirigir / planificar y cómo utilizar los principios y métodos clave de planificación:

- Aprender a conectar en cascada los objetivos y requisitos
- Aprender a definir políticas, controles y pautas efectivas
- Aprender a establecer la autoridad de toma de decisiones en el nivel correcto

Comprender el papel de la gobernanza, el riesgo y el cumplimiento (GRC) y cómo integrarse con el sistema de valor del servicio (SVS)

Descubrir cómo utilizar los principios y métodos clave de mejora continua para todo tipo de mejoras:

- Aprender a usar el modelo de mejora continua de ITIL para mejorar el sistema de valor del servicio
- Aprender a identificar objetivos de evaluación, requisitos de resultados y criterios, así como a seleccionar una evaluación adecuada para una situación particular
- Aprender a definir y priorizar los resultados deseados

- Aprender a construir, justificar y vender un caso de negocios
- Aprender cómo realizar revisiones de mejoras y cómo incorporar mejoras continuas en todos los niveles de la SVS

Descubra cómo utilizar los principios clave de la gestión del cambio organizacional para:

- Identificar y gestionar diferentes tipos de stakeholders.
- Aprender a establecer canales efectivos para la retroalimentación y la comunicación
- Aprender a desarrollar interfaces efectivas en toda la cadena de valor.

Comprender cómo usar los principios y métodos clave de medición e informes en la dirección, planificación y mejora

Aprenda a dirigir, planificar y mejorar las corrientes y prácticas de valor:

Comprenda las diferencias entre las corrientes de valor y las prácticas mientras aprende a seleccionar y usar las técnicas apropiadas para dirigir las, planificarlas y mejorarlas.

Contenido del curso:

MÓDULO 1: CONCEPTOS CLAVE DE DIRIGIR, PLANIFICAR Y MEJORAR

- Conceptos clave de dirigir, planificar y mejorar
- Diferencias entre conceptos clave
- DPI y los conceptos de valor, resultado, costo y riesgo

MÓDULO 2: ÁMBITO DE CONTROL Y MÉTODOS EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN

- Objetivos y requisitos en cascada
- Definición de políticas, controles y directrices
- Establecer la autoridad para la toma de decisiones

MÓDULO 3: EL PAPEL DEL GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO (GRC)

- Riesgo y gestión de riesgo en DPI
- Impacto del gobierno sobre DPI

MÓDULO 4: MEJORA CONTINUA

- Usar el modelo de mejora continua en el SVS
- Objetivos, requisitos, salidas y criterios de las evaluaciones
- Métodos de evaluación
- Definir y priorizar resultados
- Construir, justificar y defender un caso de negocio
- Revisiones de mejora y lecciones aprendidas
- La mejora continua al SVS

MÓDULO 5: COMUNICACIÓN Y CAMBIO ORGANIZACIONAL (OCM)

- Naturaleza, ámbito y beneficios de la gestión de cambio organizacional
- Principios y métodos de comunicación y OCM
- Interfaces efectivas en la cadena de valor del servicio

MÓDULO 6: MÉTODOS DE MEDICIÓN E INFORMES A LA DIRECCIÓN

- Definición de indicadores y métrica para el apoyo a los objetivos

MÓDULO 7: DIRIGIR, PLANIFICAR y MEJORAR FLUJOS DE VALOR Y PRÁCTICAS

- Diferencias entre flujos de valor y prácticas, y su impacto en DPI
- Métodos y técnicas para dirigir, planificar y mejorar flujos de valor y prácticas