

IFCT0225 DISEÑO DE SERVICIOS TI (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN)

Metodología

Presencial/Aula Virtual

Duración

38 horas

Objetivos didácticos

Diseñar procesos de Gestión TI (Tecnologías de la Información).

Temario del curso

Módulo 1: Introducción al Diseño del Servicio

- **Familiarización con los principios del diseño de servicios TI**
 - Conocimiento de las mejores prácticas en el diseño de servicios
 - Identificación de los componentes clave en el diseño de servicios TI
- **Gestión de los objetivos de negocio en el diseño de servicios**
 - Alineación de los servicios con los objetivos y necesidades del negocio
 - Establecimiento de metas claras para la implementación de servicios TI
- **Aplicación de medidas de eficiencia energética y sostenibilidad ambiental**

Módulo 2: Diseño de Soluciones de Servicio

- **Desarrollo de soluciones adaptadas a las necesidades del cliente**
 - Implementación de soluciones de servicio eficientes y personalizadas
 - Integración de las capacidades tecnológicas con los requisitos del negocio
- **Gestión del ciclo de vida de las soluciones de servicio**
 - Planificación, ejecución y evaluación de soluciones de servicio TI.

Módulo 3: Gestión del Portafolio y Catálogo de Servicios

- **Administración del portafolio de servicios TI**
 - Gestión de la cartera de servicios, asegurando la alineación con las necesidades estratégicas del negocio
 - Implementación de un portafolio flexible que se adapte a los cambios organizacionales

- **Creación y mantenimiento de un catálogo de servicios**
 - Diseño y documentación de un catálogo de servicios claro y accesible
 - Evaluación continua del portafolio para la optimización de recursos.

Módulo 4: Diseño de Arquitecturas y Herramientas para la Gestión de Servicios

- **Diseño de arquitecturas tecnológicas para la gestión de servicios**
 - Desarrollo de arquitecturas robustas y escalables que soporten la gestión de servicios TI
 - Selección de herramientas apropiadas para la implementación de servicios.
- **Implementación de herramientas de gestión de servicios TI**
 - Selección e integración de herramientas específicas para la administración y monitoreo de servicios.

Módulo 4: Diseño de Arquitecturas y Herramientas para la Gestión de Servicios

- **Diseño de arquitecturas tecnológicas para la gestión de servicios**
 - Desarrollo de arquitecturas robustas y escalables que soporten la gestión de servicios TI
 - Selección de herramientas apropiadas para la implementación de servicios
- **Implementación de herramientas de gestión de servicios TI**
 - Selección e integración de herramientas específicas para la administración y monitoreo de servicios

Módulo 5: Gestión del Nivel de Servicio (SLA)

- **Desarrollo de acuerdos de nivel de servicio (SLA)**
 - Creación de SLA efectivos para garantizar la calidad y desempeño de los servicios TI
 - Establecimiento de métricas claras y procesos para la medición del servicio
- **Supervisión de SLA a lo largo del ciclo de vida de los servicios**
 - **Implementación de un sistema de monitoreo para asegurar el cumplimiento de los (SLA)**

Módulo 6: Diseño de Sistemas de Medición y Métodos de Evaluación

- **Desarrollo de sistemas de medición para la evaluación de servicios**
 - Diseño de sistemas para medir la efectividad de los servicios TI utilizando KPIs
 - Implementación de indicadores clave para el seguimiento y mejora del rendimiento de los servicios
- **Evaluación continua de la calidad de los servicios**
 - Establecimiento de métodos de evaluación para identificar áreas de mejora en los servicios TI

Módulo 7: Estrategias para la mejora Continua de Servicios

- **Implementación de estrategias de mejora continua**
 - Análisis y desarrollo de procesos de mejora continua en los servicios TI
 - Identificación de oportunidades de optimización en la calidad y eficiencia de los servicios

- **Gestión de la mejora continua en la calidad de los servicios TI**
 - Aplicación de métodos ágiles y de gestión de calidad en el ciclo de vida de los servicios.