

ITIL® 4 Specialist High Velocity IT (HVIT)

Objetivos Didácticos

Este curso ha sido creado para ayudar a los profesionales de la gestión de servicios de TI que trabajan en organizaciones que están cada vez más habilitadas digitalmente. Debes estar familiarizado con los conceptos tradicionales de gestión de servicios de TI y ahora deseas poder discutir sobre el ámbito digital con más confianza, desarrollar competencias prácticas y ser un valioso colaborador en el dominio digital. A través de este curso, mejorarás tu capacidad para:

- Ayudar a que los clientes terminen sus proyectos, ayudándoles a convertirse en quienes buscan convertirse.
- Seguir elevando el listón, llevando las cosas a un nivel significativamente más alto.
- Confiar y ser confiable, como trabajadores profesionales en un entorno de trabajo saludable.
- Aceptar la ambigüedad y la incertidumbre, no tener miedo de no tener una respuesta.
- Comprometerse con el aprendizaje continuo como parte de tu trabajo diario.

El alcance del curso son las actividades principales en la cadena de valor digital. En otras palabras, qué haces y qué recursos utilizas a lo largo del ciclo de vida de los productos digitales, con el fin de:

- Realizar las inversiones digitales adecuadas.
- Realizar y entregar productos y servicios digitales rápidamente.
- Proporcionar productos y servicios digitales que sean altamente resistentes a la disrupción
- Asegurar que el consumidor de servicios obtenga valor de los productos y servicios digitales.
- Asegurar la conformidad de las actividades con los requisitos de gobernanza, riesgo y cumplimiento.
- Comprender y saber utilizar los principios y métodos clave de la Gestión del Cambio Organizacional para la dirección, planificación y mejora.
- Comprender y saber utilizar los principios y métodos clave de medición y presentación de informes de dirección, planificación y mejora.
- Comprender y saber cómo dirigir, planificar y mejorar los flujos y prácticas de valor.

Audiencia

Personas que quieran continuar su recorrido en la gestión de servicios:

- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM.
- Gerentes y profesionales involucrados en servicios digitales o trabajando en proyectos de transformación digital, trabajando dentro o hacia entornos de alta velocidad.
- Titulares de certificaciones ITIL existentes que desean desarrollar sus conocimientos.

La lista anterior es solo una sugerencia. Los candidatos pueden realizar tantas certificaciones intermedias como requieran para satisfacer sus necesidades.

Requisitos previos

Si estás interesado en este siguiente paso en el recorrido de ITIL, ten en cuenta que debes tener la Certificación ITIL 4 Foundation.

Tu certificado debe presentarse como evidencia documental para obtener la admisión a este curso. Idealmente, los candidatos deben tener 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.- LA NATURALEZA DE LA ALTA VELOCIDAD EN UN MUNDO DIGITAL

- Descripción general de la terminología clave de alta velocidad de ITIL 4
- Comprender cuándo la transformación a TI de alta velocidad es deseable y factible
- Comprender los cinco objetivos asociados con los productos digitales

2.- MODELO OPERATIVO ITIL - CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO DIGITAL

- Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios
- El sistema de valores de servicio ITIL
- La cadena de valor del servicio
- El ciclo de vida del producto digital

3.- CONCEPTOS FUNDAMENTALES PARA LA ENTREGA DE HVIT

- Ética
- Cultura de seguridad Toyota Kata
- Lógica Lean / Agile / Resilient / Continuous Service-dominant.
- Design Thinking. Complexity Thinking
- Utilizar los principios, modelos y conceptos para contribuir a:
- Ayudar a que los clientes terminen sus proyectos. Confiar y ser confiable
- Comprometerse con el rendimiento. Gestionar la incertidumbre. Mejorar siendo inquisitivo

4.- CONSEGUIR VALOR CON PRODUCTOS DIGITALES

- Conocer cómo el proveedor de servicios garantiza que se logren inversiones valiosas.
- Saber utilizar las prácticas para contribuir a lograr inversiones valiosas.
- Saber cómo el proveedor de servicios garantiza que se logre una rápida implementación.
- Saber utilizar prácticas para contribuir a lograr un despliegue rápido. Desarrollo y gestión de software.
- Conocer cómo el proveedor de servicios garantiza que se logren operaciones resilientes.

- Saber utilizar las prácticas para contribuir a lograr operaciones resilientes.
- Saber cómo el proveedor de servicios garantiza que se logre el valor co-creado.
- Saber utilizar prácticas para contribuir a lograr el valor co-creado con el consumidor de servicios.
- Saber cómo el proveedor de servicios garantiza que se logre una conformidad asegurada.
- Saber utilizar las prácticas para contribuir a lograr la conformidad asegurada.