

Diplomado: Gestión de Servicios de la Tecnología de Información (ITSM)



Duración: 9 módulos (total 152 hrs.)

Horario: Viernes de 18:00 a 22:00 hrs. y Sábados de 09:00 a 13:00 hrs.

Sede: HP (Santa Fe)

Fundamentación

Desde finales de la década de los 80's, las empresas han venido haciendo grandes inversiones en tecnología de información, buscando mejorar el servicio proporcionado a sus clientes y usuarios, sin embargo se han dado cuenta que no es suficiente el hacer mayores inversiones para lograr aumentar la eficiencia de su infraestructura informática disponible, ni tampoco para entregar con mayor calidad los servicios que proporcionan a sus clientes y usuarios.

Hewlett-Packard ha establecido en su modelo de referencia denominado Administración de Servicios de Tecnología de Información (ITSM), las mejores prácticas que han sido diseñadas y desarrolladas por muchas empresas de clase mundial, quienes han obtenido enormes beneficios al optimizar sus inversiones y han logrado mejorar la calidad del servicio proporcionado.

El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y Hewlett-Packard México, han diseñado y desarrollado en conjunto este programa académico, para ofrecerlo a las empresas mexicanas convencidos del beneficio que ello conlleva

Objetivos generales

En este diplomado se tratan precisamente temas que mediante su discusión los alumnos podrán obtener respuestas a los retos que tienen las organizaciones que administran tecnología de información a través de:

- Conocer el porqué es necesario desarrollar un modelo de gestión de servicios.
- Diseñar e implementar soluciones de ITSM con base en las mejores prácticas de la industria para mejorar la calidad de los servicios, disminuir los costos operativos e incrementar la productividad de las organizaciones de T. I.
- Diseñar estrategias tácticas y operativas que permitan a las organizaciones de T. I. adaptarse a las demandas de los mercados globales facilitando su flexibilidad y agilidad en el aprovisionamiento de servicios de clase mundial

- Conocer como orientar a las organizaciones de T. I. para adoptar procesos cruz funcionales y cruz organizacionales.

Misión

Promover el conocimiento para implementar soluciones de ITSM con base en las mejores prácticas de la industria para mejorar la calidad de los servicios en organizaciones de TI.

Dirigido a

El personal directivo y de alto nivel (CIO's, CTO's, COO's) de las empresas que está involucrado en la planeación, evolución y operación de las áreas tácticas y operativas de las organizaciones de tecnología de información y de comunicaciones (ICT).

Requisitos de ingreso

Curricula del interesado

Realizar entrevista con el coordinador del diplomado

Contenido temático

Módulo 1.- Tecnologías de información y competitividad
(16 hrs.)

Objetivo

Proporcionar al participante una visión estratégica del uso de tecnologías de información como herramientas fundamentales de competitividad en las organizaciones.

- 1.1.- Sistemas de Información en las Organizaciones.
- 1.2.- Tecnologías de Información y Competitividad
- 1.3.- Planeación de Sistemas
- 1.4.- Cadena de Valor Extendida y Negocios
- 1.5.- Aspectos internacionales y las T. I. en México.
- 1.6.- Administración del Conocimiento, CRM y ERP.
- 1.7.- Toma de decisiones.

Módulo 2.- La estrategia táctica y operativa para el diseño de soluciones de ITSM
(16 hrs.)

Objetivo

Proporcionar a los participantes los conocimientos sobre las mejores prácticas que determinan la estrategia de TI de clase mundial así como tácticas para lograr que estas puedan ser implantadas en organizaciones concretas.

- 2.1.- Estrategias de agilidad y flexibilidad para organizaciones de T. I.
- 2.2.- Arquitecturas de ITSM en ambientes globalizados
- 2.3.- Integración de CRM en estrategias de ITSM
- 2.4.- outsourcing vs insourcing.
- 2.5.- El manejo del cambio en soluciones de ITSM

Módulo 3.- Metodologías de evaluación y planeación de modelos de gestión TIC
(Tecnologías de Información y Comunicación)
(16 hrs.)

Objetivo

Proporcionar al participante los fundamentos teóricos y prácticos para la evaluación y planeación de modelos de gestión de TIC

- 3.1.- Métodos de análisis para alinear organizaciones de T. I. al negocio.
- 3.2.- Mejores prácticas para evaluación del plan estratégico de T. I.
- 3.3.- Mejores prácticas para evaluar la situación actual de los procesos de TIC considerando las mejores prácticas de la industria.

3.4.- Técnicas de planeación para implementar modelos de gestión de T. I. por servicios.

Módulo 4.- Sistemas para la Toma de Decisiones (16 hrs.)

Objetivo

Proporcionar al asistente los fundamentos de los sistemas actuales más utilizados por las organizaciones para la toma de decisiones

- 4.1.- Clasificación de los sistemas para la toma de decisiones
- 4.2.- Evaluación de las características y componentes de un sistema de toma de decisiones
- 4.3.- Modelos para los DSS
- 4.4.- Ejemplos de Toma de Decisión en organizaciones

Módulo 5.- Mejores prácticas para estabilizar las operaciones reactivas en organizaciones de T. I. (24 hrs.)

Objetivo: Proporcionar al participante los fundamentos teóricos y prácticos para el análisis diseño y habilitación de estrategias de soporte de servicios de TI utilizando los modelos y mejores prácticas de la industria reconocidas en el ámbito mundial con enfoque de servicios

- 5.1.- Teorías de control y análisis de procesos
- 5.2.- Técnicas de diagramación de procesos.
- 5.3.- Análisis y uso de herramientas para diagramación y simulación de procesos de T. I.
- 5.4.- Arquitecturas lógicas y físicas de una mesa de servicios.
- 5.5.- Diseño e implantación de la gestión de incidentes.
- 5.6.- Diseño e implantación de la gestión de problemas.
- 5.7.- Diseño e implantación de la gestión de operaciones.
- 5.8.- Planeando la estrategia de administración versiones de Hardware y Software en organizaciones de T. I. orientadas a servicios
- 5.9.- Modelos de tecnología y monitoreo de servicios.
- 5.10.- Caso de estudio para la habilitación práctica de los procesos

Módulo 6.- Aseguramiento de la calidad para la entrega de servicios de T. I. (16 hrs.)

Objetivo

Desarrollar en el alumno las capacidades basadas en habilidades prácticas y visibles, conceptos teóricos fundamentales y modos conductuales de generar planes específicos para la entrega de servicios de calidad de TI, así como para la gestión de los niveles de servicios se los mismos.

- 6.1.- Fundamentos teóricos de la planeación y gestión de servicios de T.I.
- 6.2.- Mejores prácticas para la gestión de niveles de servicio.
- 6.3.- Metodologías Para la planeación de servicios de T. I.
- 6.4.- Análisis de procesos y tecnologías para la gestión de niveles de servicios.
- 6.5.- Caso de estudio para la habilitación práctica de los procesos.

Módulo 7.- Diseño y Gestión de servicios de T. I. (16 hrs.)

Objetivo

Proporcionar al participante los fundamentos teóricos y prácticos para el análisis y habilitación de estrategias de diseño y planeación de servicios de TI utilizando los modelos

de referencia, Arquitecturas y mejores prácticas de la industria reconocidas en el ámbito mundial.

- 7.1.- Mejores prácticas para el análisis financiero de servicios de T. I.
- 7.2.- Mejores prácticas para la gestión de la capacidad y disponibilidad de servicios.
- 7.3.- Mejores prácticas para el aseguramiento de la continuidad operativa de los servicios
- 7.4.- Caso de estudio para la habilitación práctica de los procesos

Módulo 8.- Administración del cambio (16 hrs.)

Objetivo

Proporcionar al asistente los fundamentos teórico-prácticos de la administración del cambio, basado en casos de estudio e investigación temática.

- 8.1.- Administración de cambio en las empresas por revisión de sistemas de Información
- 8.2.- Líder de proyectos
- 8.3.- Trabajos en grupos de usuarios
- 8.4.- Cultura organizacional
 - a) Diferencias individuales
 - b) Aprendizaje en organizaciones

Módulo 9.- Implantación, auditoria y mejora continua de procesos de ITSM. (16 hrs.)

Objetivo

Proporcionar al participante los fundamentos teóricos y prácticos para la planeación de la auditoria externa e interna para implementar la mejora continua de los procesos de ITSM.

- 9.1.- Métodos de Implantación y evaluación.
- 9.2.- Estrategias de Implantación de la función de auditoria
- 9.3.- Áreas de oportunidad, matriz de riesgos y plan general
- 9.4.- Objetivos, técnicas, políticas y procedimientos por área de revisión
- 9.5.- Recopilación de evidencias
- 9.6.- Recopilación de desastres DRP
- 9.7.- Análisis estadístico de procesos
- 9.8.- Proceso de auditoria para estrategias de ITSM.
- 9.9.- Procedimientos de gestión de la calidad ISO 9001 / 2000.
- 9.10.- Métodos de mejora continua aplicados a procesos de ITSM

Perfil del egresado

Al final del diplomado, el participante podrá diseñar, desarrollar e implementar en forma integral los procesos, la tecnología y una organización eficiente que permita el desempeño de la T. I. de acuerdo a las expectativas de la comunidad de usuarios de los Servicios de T. I.

Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:
01 800 501 2611 desde el interior de la República
5258 4787 desde la Ciudad de México

Internet

e-mail:
hpeducacional@hp.com

url:
www.hp.com.mx/educacion