openwebinars.net/cert/RYRnl

OpenWebinars

OpenWebinars certifica que

SHEILA JIMENEZ BAÑOS

Ha superado con éxito

Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 2: Principios guía

Duración del curso

4 horas

Fecha de expedición

12 marzo 2022

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

Contenido

Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 2: Principios guía

1. INTRODUCCIÓN

Presentación

2. PRINCIPIOS GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIOS IT

Definición de los Principios guía de gestión de servicios IT

¿Cuáles son los principios guía de gestión de servicios IT?

Vinculaciones entre principios

Vínculo de los Principios de Gestión de Servicios IT con los Principios Agile

3. PRINCIPIO “CENTRARSE EN EL VALOR”

Definición del principio

Identificación de los interesados

Diferentes perspectivas sobre el valor del servicio

La experiencia del cliente

Aplicación práctica

4. PRINCIPIO “COMENZAR DONDE ESTÉ”

Definición del principio

Observar el estado actual

Importancia de medir

Aplicación práctica

5. PRINCIPIO “PROGRESAR ITERATIVAMENTE CON RETROALIMENTACIÓN”

Definición del principio

Importancia de la retroalimentación

Iteraciones y retroalimentación

Características de las iteraciones

Aplicación práctica

6. PRINCIPIO “COLABORAR Y PROMOVER LA VISIBILIDAD”

Definición del principio

¿Con quiénes colaborar?

Comunicación para la mejora

Urgencia mediante visibilidad

Aplicación práctica

7. PRINCIPIO “PENSAR Y TRABAJAR EN FORMA HOLÍSTICA”

Definición del principio

Aplicación práctica

8. PRINCIPIO “MANTENERLO SIMPLE Y PRÁCTICO”

Definición del principio

Decidir qué mantener

Gestionar objetivos en conflicto

Aplicación práctica

9. PRINCIPIO “OPTIMIZAR Y AUTOMATIZAR”

Definición del principio

Proceso de optimización

La automatización y sus beneficios

Aplicación práctica