



OpenWebinars certifica que

JOSE ANTONIO SANCHEZ FERNANDEZ

Ha superado con éxito

**Fundamentos de gestión de
servicios IT - Parte 4: Sistema de
Valor del Servicio**

Duración del curso

2 horas

Fecha de expedición

10 agosto 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Agudo', positioned over a large, light gray watermark of the OpenWebinars logo.

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

Contenido

Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 4: Sistema de Valor del Servicio

1. INTRODUCCIÓN

Presentación

Propósito y descripción general del modelo

2. COMPONENTES DEL SVS Y SU INTEGRACIÓN

Entradas y salidas

Gobernanza

Cadena de valor del servicio

Prácticas de gestión

Mejora continua

3. MEJORA CONTINUA

Mejora continua en el SVS

Modelo de mejora continua

Paso 1: ¿Cuál es la visión?

Paso 2: ¿Dónde estamos?

Paso 3: ¿Dónde queremos estar?

Paso 4: ¿Cómo llegamos?

Paso 5: Tomar acción

Paso 6: ¿Hemos llegado?

Paso 7: ¿Cómo mantener el impulso?

4. CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

Propósito y descripción general

Involucrar

Plan

Diseño y transición

Obtener/Construir

Entrega y asistencia

Mejorar

