extension

Catálogo de Talleres 2011
Subgerencia de Educación

A Business Service Management Company

Vive Extension

Extension es una empresa Chilena, fundada el año 1999, con la misión de ayudar a nuestros clientes a que su negocio sea rentable y competitivo, asegurándoles valor a través del eficiente uso de la Tecnología, como base para el logro de sus metas y objetivos.

EXTENSION ES UN CENTRO DE EXAMINACIÓN AUTORIZADO POR EXIN (AEC)

Extension Ltda. consolida su posición como centro de capacitación ITIL, obteniendo la certificación AEC (Authorized Examination Centers) de EXIN.

Santiago 05 de Febrero de 2007 - Extension Ltda. logró importante acreditación que la faculta como centro de certificación de ITIL en todos sus niveles, a través del acuerdo firmado con Business IT su socio estratégico, representante de Exin en Latinoamérica, empresa especializada en IT Service Management and Control Best Practices

A la fecha, Extension junto con Business IT ha capacitado y certificado a más de 500 personas en distintos niveles de Service Management, así como en talleres prácticos de Apolo XIII y Desafío de Egipto, de gestión de proyectos, PMI. Entre nuestros clientes destacan

Talleres de Mejora

Aplicando las Buenas Prácticas en la Gestión de Servicios TI

En su desafío de ofrecer **capacitación práctica** y **útil** para las organizaciones, Extension imparte talleres de mejora basados en las Buenas Prácticas de Gestión.

Los talleres de mejora tienen dos objetivos:

1. Profundizar en **conceptos** concretos.

2. Obtener un **producto** resultado del taller que proporcione las herramientas necesarias para que la organización continúe con la implantación de Buenas Prácticas y evolucione en su desarrollo hacia la excelencia en la gestión de servicios

En ocasiones, las organizaciones pueden tener dificultades para adaptar e implantar las Buenas Prácticas en la organización. En los talleres, el instructor (con amplia experiencia en proyectos de implantación) dirige a los participantes y trabaja con ellos para diseñar e implantar las Buenas Prácticas. Con este modelo se combina el conocimiento y la experiencia del instructor, con el conocimiento del Negocio de los participantes, obteniendo resultados tangibles.

Los talleres apoyan a las organizaciones en sus procesos de mejora, capacitando a los participantes en prácticas concretas y proporcionando un camino para continuar en su implantación.

El valor diferencial que ofrecen los talleres es obtener **mejoras inmediatas**, a diferencia de otras capacitaciones teóricas que no facilitan su aplicación directa en la organización.

Capacitación basada en Casos Prácticos

Los talleres de mejora se imparten utilizando **casos prácticos** sobre los que se trabajan y se aplican los conceptos puntuales.

En cada taller se distribuye el caso de una Empresa con una situación específica. En el caso se detalla el nivel de madurez concreto del departamento de TI sobre el que habrá que trabajar implantando las Buenas Prácticas.

Durante el desarrollo del taller se realizan diferentes ejercicios sobre el caso, cada uno con objetivos específicos. Los participantes practican sobre el caso realizando los ejercicios y comprendiendo los beneficios reales que se obtienen al poner en uso los conceptos recibidos.

Duración de los talleres

Cada taller se presenta con una duración de una jornada (8horas) con el objetivo de transmitir las bases y proveer de las herramientas para que la organización cliente pueda avanzar en la implantación de las Buenas Prácticas. Los talleres se pueden ampliar en duración para ampliar el alcance de los resultados en funciones de las necesidades de los clientes.

Tabla de Contenidos

Juegos de Simulación **6**
Taller de Simulación APOLO XIII 7
Taller de Simulación PoleStar 8
Talleres ITIL® V3 ..... **11**
Taller de Assessment de Procesos 12
Taller de Service Desk 15
Taller de Gestión del Conocimiento 16
Taller de Catálogo de Servicios 18
Taller de Diseño y Gestión de la CMDB 20
Taller de Métricas y diseño de Cuadro de Mando 22
Taller de Niveles de Servicio. Diseño y gestión de SLAs y UCs 24
ISO/IEC20000 ..... **26**
Taller de Assessment ISO20000 27
Taller de Cómo Implementar ISO20000 29

Juegos de Simulación

El objetivo de esta capacitación es experimentar un taller de simulación es poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos y trasladar las Buenas Prácticas a la operativa.

Mediante simulaciones se obtienen los más altos porcentajes de aprendizaje. En media, el **89%** de los contenidos son absorbidos e interiorizados por los participantes en la sesión de un día de duración, con el **63%** de los contenidos retenidos tres meses después, incluso sin su aplicación práctica real. Estos porcentajes son muy superiores a los obtenidos con las tradicionales clases magistrales de teoría.

Gartner respalda la transformación en los mecanismos tradicionales de formación hacia una formación de mayor valor basada en procesos dinámicos, mejorando el rendimiento del trabajo de los participantes y dirigiendo la actividad hacia resultados para el Negocio.

Taller de Simulación APOLO XIII

'Apolo XIII| – an ITIL case experience™' es un entrenamiento intensivo en donde los conceptos y procesos de ITIL no son solamente explicados pero también experimentados por los participantes. En dicho curso, situaciones de la vida real tomadas de la misión de Apolo XIII son simuladas. Los asistentes al curso trabajan en equipo, conformando el personal de tierra de Mission Operations a quien se encarga la responsabilidad de traer el muy dañado aparato y a su tripulación a salvo a casa.

La imperfección en Apolo XIII casi se constituye en un desastre, evitado únicamente por la sobresaliente actitud de todos los equipos; tripulación, control en tierra; de los procesos y de la tecnología que soportaba a ambos.

Contenido:
En este juego de simulación, los equipos experimentan las cuatro fases o etapas de la misión Apolo XIII. En cada etapa, los jugadores son confrontados con eventos y situaciones reales de la misión. Durante el juego, varios procesos de ITIL son necesarios para permitir al personal de tierra y a la tripulación resolver problemas y hacer cambios oportunos en la configuración de la nave espacial y su trayectoria.

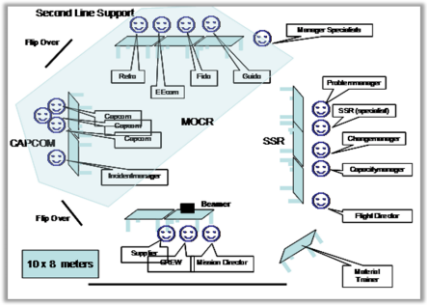
- Construcción y Lanzamiento
- Órbita terrestre y acercamiento Lunar
- Trayectoria hacia la tierra
- Reingreso y amerizaje

El siguiente esquema muestra la **organización óptima** para desarrollar el taller. En la figura se observan la distribución de los diferentes roles que intervienen en la simulación:

Quién debe asistir:
Todo el personal TI, administradores de sistemas y comunicaciones.

Duración: 1 día (8 horas)

Prerrequisitos:
Se recomienda tener experiencia de trabajo en una organización TI.



Taller de Simulación PoleStar

Las simulaciones de **PoleStar** modelan escenarios de gestión de servicios TI en los que los participantes son los protagonistas del sistema de gestión ITIL y actúan en los procesos con el objetivo de proveer servicios gestionados de alta calidad a los clientes ficticios.

El valor diferencial de esta herramienta es que puede simular escenarios de ITIL V3 y de ISO20000.

★ **Dirigido a perfiles técnicos y directivos**
El curso de formación con el juego Polestar está dirigido a personas con diferentes perfiles sin la necesidad de tener conocimientos técnicos

★ **Preparación a la certificación**
Soporte para la certificación individual ITIL v3

★ **Difusión del conocimiento**
Los alumnos aprenden los fundamentos de ISO 20000 con **casos prácticos**

★ **Aprender jugando**
Polestar es un juego en equipo que permite trasmitir los conceptos de ITIL y las ventajas de la Gestión de los Servicios IT – ISO 20000 de manera intuitiva, fácil y entretenida

★ **Primer paso para la implantación de ISO 20000**
Tener claros los conceptos de ISO 20000 y establecer un vocabulario común son los primeros pasos para una implantación exitosa

★ **Sensibilización al cambio cultural**
Los participantes en el curso de formación experimentan, **simulando escenarios reales en la Gestión de Servicios TI**, la mejora gradual que se introduce a través de la implantación de las mejores prácticas de ITIL y la adecuación a la Norma **ISO 20000**

Contenido:
La simulación completa consta de 5 ronda en las que se incorporan progresivamente conceptos de ITIL V3 y de ISO20000:

Quién debe asistir:
Todo el personal TI, administradores de sistemas y comunicaciones.

Duración: 1 día (8 horas)

Prerrequisitos:
Se recomienda tener experiencia de trabajo en una organización TI.

Ronda 1:

- Trabajando en silos (TI y el Negocio desalineados): el caos en la organización
- Comunicación entre grupos
- Service Operation: Service Desk y Gestión de Incidencias

Ronda 2:

- Service Strategy: Gestión del Portfolio de Servicios y Gestión Financiera
- Service Design: SLM y Gestión de la Capacidad
- Service Transition: Gestión de Cambios y Gestión del Conocimiento
- Service Operation: Profundizando en la Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas y Gestión de Eventos

Ronda 3:

- Service Strategy: implantando la Gestión del Portfolio de Servicios y la Gestión Financiera
- Service Design: Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de la Continuidad del Servicio TI, Gestión de la Disponibilidad, implantando SLM y la Gestión de la Capacidad
- Service Transition: implantando la Gestión de Cambios y la Gestión del Conocimiento, Gestión de la Configuración y Entregas
- Service Operation: implantando el Service Desk, la Gestión de Incidencias, la Gestión de Problemas y la Gestión de Eventos

Ronda 4:

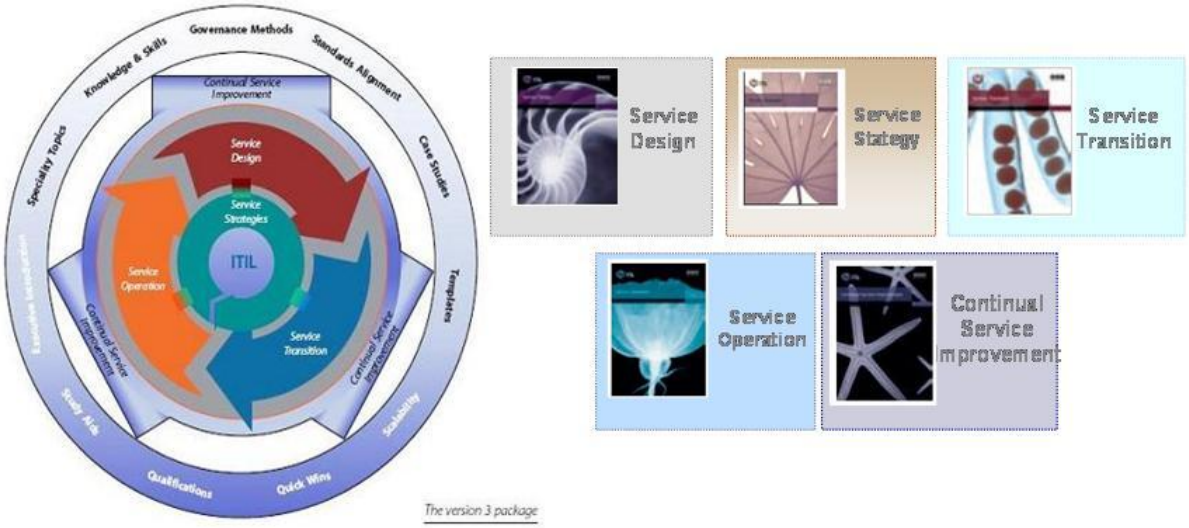
- Service Strategy: implantando la Gestión del Portfolio de Servicios y la Gestión Financiera
- Service Design: implantando la Gestión del Catálogo de Servicios, la Gestión de la
- Continuidad del Servicio TI (ITSCM) y la Gestión de la Disponibilidad. Madurando SLM y la Gestión de la Capacidad
- Service Transition: madurando la Gestión de Cambios y la Gestión del Conocimiento. Implantando la Gestión de la Configuración y Entregas
- Service Operation: Service Desk, Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas y Gestión de Eventos, todos implantados y maduros

Ronda 5:

- Revisión de la mejora del rendimiento en las 5 rondas, revisión de ITIL y de la relación entre los distintos procesos de gestión implantados
- Revisión de la madurez del sistema de gestión implantado

Talleres ITIL® V3

En Mayo 2007 salió la versión de ITIL V3 que agrupa los conceptos existentes en la versión anterior de ITIL e introduce un nuevo concepto orientado totalmente a servicio. ITIL V3 se compone de 5 libros:



ITIL V3 **no** sustituye los conceptos presentes en la V2 sino que más bien los amplia, los matiza y los reorganiza. Para ofrecer un curso de formación completo de fundamentos ITIL se propone conocer los conceptos de ITIL V2 que tienen validez en la V3, y explicar el nuevo enfoque de la versión 3 de ITIL. De cara a la certificación, es necesario profundizar en los nuevos procesos, roles y actividades de la nueva versión.

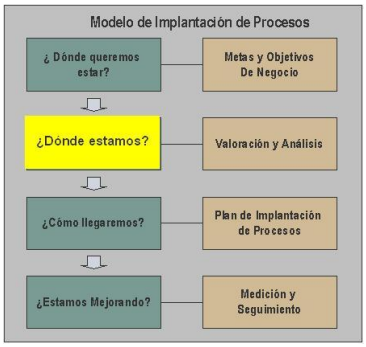
La nueva versión 3 de ITIL, enfocada principalmente al ciclo de vida del servicio cambia la relación que tiene TI y el Negocio, buscando la integración entre ambas partes para lograr un único ecosistema que permita obtener excelentes beneficios, como por ejemplo:

- Mejora en la integración entre el negocio y los servicios de TI, buscando una relación sinérgica entre ambas partes
- Provee herramientas para diseñar, implementar y administrar procesos y servicios de TI y lograr una operación de TI estandarizada y confiable
- Mejora la visualización de los procesos a través de métricas sólidas y confiables
- Proporciona elementos para la mejora y el cambio en cualquier fase del ciclo de vida del servicio.

Taller de Assessment de Procesos

Un assessment es un análisis comparativo de la situación actual de los procesos de Gestión de los Servicio de TI en una organización con los las buenas prácticas de ITIL, que permite conocer los puntos débiles y fortalezas de estos procesos de la Gestión del Servicios de TI para establecer acciones de mejora.

El punto de partida para iniciar un proceso de mejora es identificar y evaluar la situación actual.



Para obtener la evaluación de un proceso se analizar las prácticas implantadas en la organización y se cumplimenta el cuestionario oficial de la OGC. . El cuestionario de la OGC está formado por una batería de 56 preguntas de respuesta binaria ponderadas y organizadas en nueve áreas de evaluación:

- **Pre-Requisitos:** Comprueba si se cumplen los requisitos mínimos para que se puedan desarrollar las actividades relacionadas con el proceso
- **Compromisos de Gestión:** Establece si la organización, a través de políticas, objetivos de negocio, etc., está comprometida a proporcionar los medios necesarios para el cumplimiento de los criterios marcados para el correcto funcionamiento del proceso
- **Capacitación del Proceso:** Examina las actividades que se realizan en la actualidad. Está dirigida a identificar el conjunto mínimo de actividades a realizar para el funcionamiento del proceso
- **Integración Interna:** Comprueba si las actividades están integradas suficientemente para satisfacer el alineamiento con el proceso
- **Productos:** Examina las actividades actuales para comprobar si se están utilizando o no los productos y procedimientos más relevantes para el proceso
- **Control de Calidad:** Revisa y verifica las actividades para comprobar el alineamiento de estas con los estándares de calidad definidos para el proceso
- **Información de Gestión:** Trata de asegurar que se generan los informes necesarios, se realizan en los tiempos definidos y se proporcionan al staff de gestión para poder tomar las decisiones adecuadas
- **Integración Externa:** Examina si se han establecido cauces de comunicación y de relaciones con el resto de procesos/áreas de servicio

- **Relación con el Cliente/Usuario:** Evalúa si se realizan revisiones y/o validaciones de forma independiente al proceso para comprobar el grado de alineamiento con las expectativas y necesidades del cliente y los usuarios (por ejemplo encuestas)

El resultado de procesar los cuestionarios es un nivel de madurez que indica el grado de implantación del proceso en la organización. Los niveles de madurez oficiales son:

Estado		Nivel	Descripción
1	**Inicial**	<=1,4	El proceso no existe o no ha sido desarrollado. El proceso de prestación del servicio es fruto de la experiencia particular de la organización, rara vez está definido y comunicado formalmente y su éxito depende del esfuerzo individual
2	**Repetible**	[1,5-2,4]	Existe una cierta disciplina en la prestación de los servicios que permite obtener resultados parecidos cada vez que se ejecuta el proceso, pero es necesario rediseñarlo
3	**Definido**	[2,5-4,4]	El proceso de prestación de servicios de TI está documentado, estandarizado e integrado con otros procesos. Los servicios se prestan sobre la base de procedimientos aprobados y adaptados a la organización
4	**Gestionado**	[3,5-4,4]	El proceso está muy cerca de lo que puede considerarse buenas prácticas gestionadas. Se recopilan métricas relativas a la prestación y calidad de los servicios. Los procesos y servicios son controlados y entendidos desde un punto de vista cuantitativo
5	**Optimizado**	>=4,5	El proceso ha sido correctamente definido con beneficios claros que se reflejan en las buenas prácticas. La mejora continua del proceso es una actividad inherente a la ejecución del proceso. Se incorporan mejoras al proceso basadas en el análisis cuantitativo de los datos y en nuevas ideas y tecnologías disponibles

Los procesos susceptibles de ser evaluados mediante un assessment son: Service Desk (función), Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de la Configuración, Gestión de Versiones, Gestión de Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión Financiera, Gestión de la Continuidad y Gestión de Niveles de Servicio.

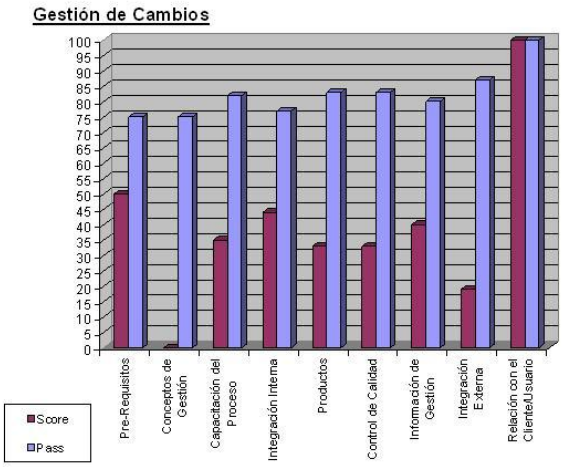
Objetivos:

- Evaluar los procesos de Gestión en la organización y conocer su nivel de madurez
- Identificar los puntos fuertes de los procesos
- Identificar los aspectos más débiles de los procesos que deberán ser fortalecidos para incrementar su nivel de madurez

- **Quién debe asistir:**
  Representantes de las distintas áreas de TI que participan en los procesos de Gestión

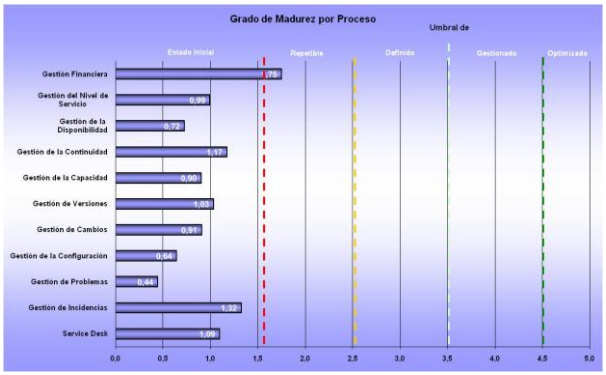
  Producto: Nivel de madurez de cada uno de los procesos

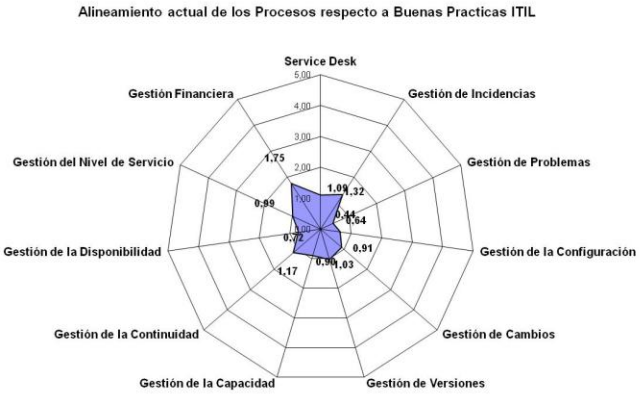
Ejemplo de la evaluación de un proceso:



	Score	Pass
Pre-Requisitos	50	75
Conceptos de Gestión	0	75
Capacitación del Proceso	35	82
Integración Interna	44	77
Productos	33	83
Control de Calidad	33	83
Información de Gestión	40	80
Integración Externa	19	87
Relación con el Cliente/Usuario	100	100
Total	354	742
% de Cumplimiento (354*100/900)	39,33	82,44
Grado de Madurez (39,33*5/100)	1,97	

Ejemplo de la comparación de los distintos procesos:





Taller de Service Desk

En el taller de Service Desk se profundiza sobre todas las Buenas Prácticas aplicadas a una Mesa/Centro de Servicios. El taller combina la impartición de conocimientos teóricos con su aplicación práctica mediante ejercicios específicamente diseñados para entender los conceptos asociados a la mesa de servicios.

El taller se desarrolla alrededor del caso de una Organización que debe crear desde cero un Service Desk con una serie de requerimientos del Negocio y con un conjunto de objetivos establecidos. Durante el taller los participantes avanzan en la creación del Service Desk diseñando e implantando las Buenas Prácticas revisadas durante el taller.

Objetivos:

- Conocer las Buenas Prácticas relativas a las Mesas de Servicios
- Entender los Roles en las Mesas de Servicios
- Concepto de servicio
- Conceptos de incidencia, petición, reclamación
- Conocer las dependencias entre la Mesa de Servicios y los procesos de gestión
- Entender SLAs aplicables a la Mesa de Servicios
- Cómo manejar la base del conocimientos (KDB) desde el Service Desk

Quién debe asistir:

- Personas relacionadas con el Service Desk

Duración: 1 días (8horas)

Taller de Gestión del Conocimiento

Este curso permite a los alumnos entender la importancia de **gestionar el conocimiento** de la organización. Entre otros aspectos clave, se revisa la importancia de documentar el conocimiento y se dan las pautas para diseñar y mantener una base de datos de conocimiento (KDB) según las Buenas Prácticas.

Al inicio del taller se distribuye el caso de una organización con cierto nivel de madurez en la Gestión de Servicios TI que necesita implantar un sistema de Gestión del Conocimiento para mejorar la eficiencia de sus procesos. En el taller se simula desde el diseño del proceso de Gestión del Conocimiento y progresivamente se avanza en su implantación en la organización del caso. Las actividades del proceso deben ser:

1. Captura del conocimiento
2. Creación de los ítems de conocimiento
3. Depuración de los ítems de conocimiento y de su información asociada
4. Mantenimiento del sistema de conocimiento
5. Compartición del conocimiento con el resto del sistema de Gestión

Durante la implantación los participantes deberán identificar y diseñar las integraciones con el resto de los procesos de gestión ya implantados en la organización del caso: Gestión de Incidencias, Gestión de Peticiones, Gestión de Problemas, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Disponibilidad, etc.

Objetivos:

- Entender la importancia de gestionar el conocimiento
- Items de conocimiento
- Ciclo de vida de los ítems de conocimiento
- Sistema de Gestión del Conocimiento
- Integración con otros procesos
- Prácticas en la implantación del Sistema de Gestión del Conocimiento

Quién debe asistir:

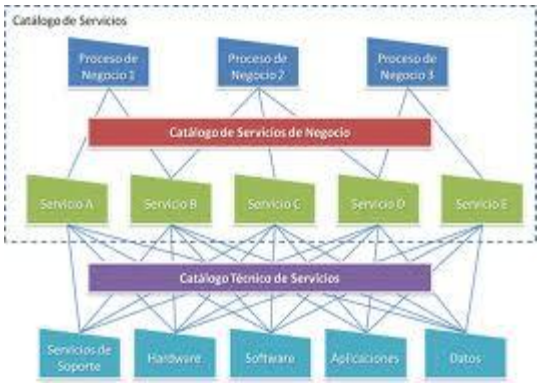
- Personas de TI responsables de la Gestión del Conocimiento
- Todas las personas de TI relacionadas con los procesos de Gestión

Duración: 1 día (8 horas)

Taller de Catálogo de Servicios

El Taller de Catálogo de Servicios tiene como objetivo que los asistentes puedan diseñar y mantener el catálogo de servicios de su organización. El alcance incluye también el resto de los elementos del Portfolio de Servicios de ITIL® V3: Pipeline de Servicios y al cuaderno de Servicios retirados.

Como base del taller, se parte del concepto de Servicio TI, y de la diferenciación entre los servicios que se ofrecen al Negocio de los servicios internos que, aunque contribuyen a los primeros, no son visibles por el Negocio.



Este taller puede ser realizado en dos modalidades:

1. Trabajando sobre el caso de una organización que necesita diseñar e implantar su catálogo de servicios o

2. Trabajando sobre la organización de los participantes al taller. Esta segunda opción proporcionar resultados utilizables por la organización como la identificación de sus servicios, el diseño del pipeline y del catálogo de servicios, los procedimientos para su gestión…Al trabajar sobre la propia organización, los participantes reciben las herramientas y las pautas para poder completar posteriormente todo el catálogo con el resto de los servicios e implementar su gestión y sus ciclos de mejora continua.

Objetivos:

- Entender e concepto de Servicio TI y ser capaces de diferenciar entre los servicios TI ofrecidos al Negocio y los servicios internos que los soportan
- Diseñar el pipeline, el catálogo de servicios y el cuaderno de servicios retirados
- Diseñar la ficha de servicio que recopila la información de cada uno de los servicios
- Identificar los roles asociados a la gestión del catálogo de servicios
- Identificar los requerimientos de los procedimientos de gestión del catálogo de servicios.

Quién debe asistir:

- Personas involucradas en la gestión del catálogo de servicios
- Responsables de servicios (Product Managers)
- Todo el personal implicado en la provisión de servicios

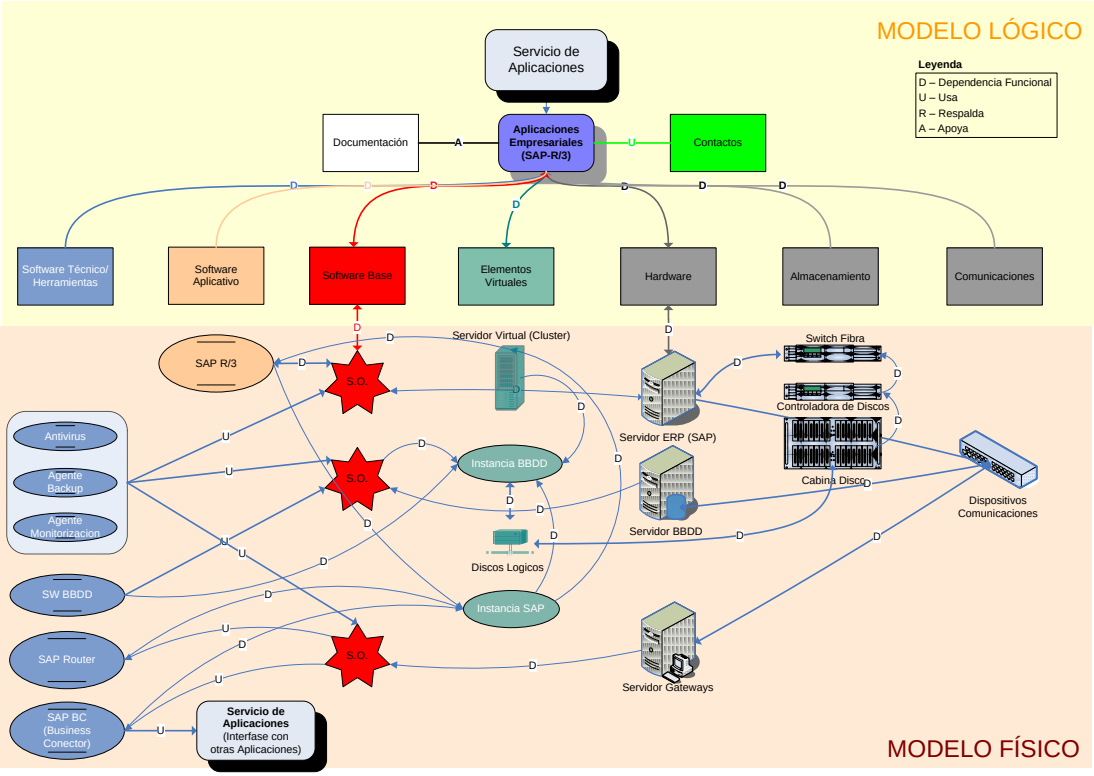
Duración: 1 día (8 horas)

Taller de Diseño y Gestión de la CMDB

El Taller de Diseño y Gestión de la CMDB tiene como objetivo que los asistentes puedan diseñar y mantener la base de componentes de infraestructura que soportan los servicios TI.

Como base para trabajar en el taller, es importante comprender el concepto de CI (Component Infrastructure) como elemento perteneciente en la cadena de provisión del Servicio. Para identificar los CIs de cada uno de los servicios se utiliza el método del "árbol de servicio". Este método consiste en crear un árbol para cada servicio en el que los nodos son los diferentes CIs que participan.

Ejemplo de árbol de servicio como los que se desarrollan en el taller:



Este taller de CMDB puede ser realizado en dos modalidades:

1. Trabajando sobre el caso de una organización que necesita diseñar e implantar su CMDB o

2. Trabajando sobre la organización de los participantes al taller. Esta segunda opción proporcionar resultados utilizables por la organización como la identificación de sus servicios, el diseño de árboles de servicios, los procedimientos para su gestión…Al trabajar sobre la propia organización, los participantes reciben las herramientas y las pautas para poder completar posteriormente todo el diseño con el resto de los servicios e implementar su gestión y sus ciclos de mejora continua.

Objetivos:

- Entender e concepto de CI y de CMDB
- Definir el ciclo de vida de los CI
- Diseñar los árboles de los servicios que sirvan de ejemplo
- Identificar qué CI deben ser gestionados mediante la CMDB
- Diseñar las diferentes categorías de CI
- Diseñar el conjunto de atributos que definen cada CI dentro de una categoría.
- Roles en la gestión de la CMDB
- Procedimientos de gestión
- Métricas de gestión de la CMDB

Quién debe asistir:

- Personas involucradas en la gestión de la CMDB
- Responsables de servicios (Product Managers)
- Todo el personal implicado en la provisión de servicios

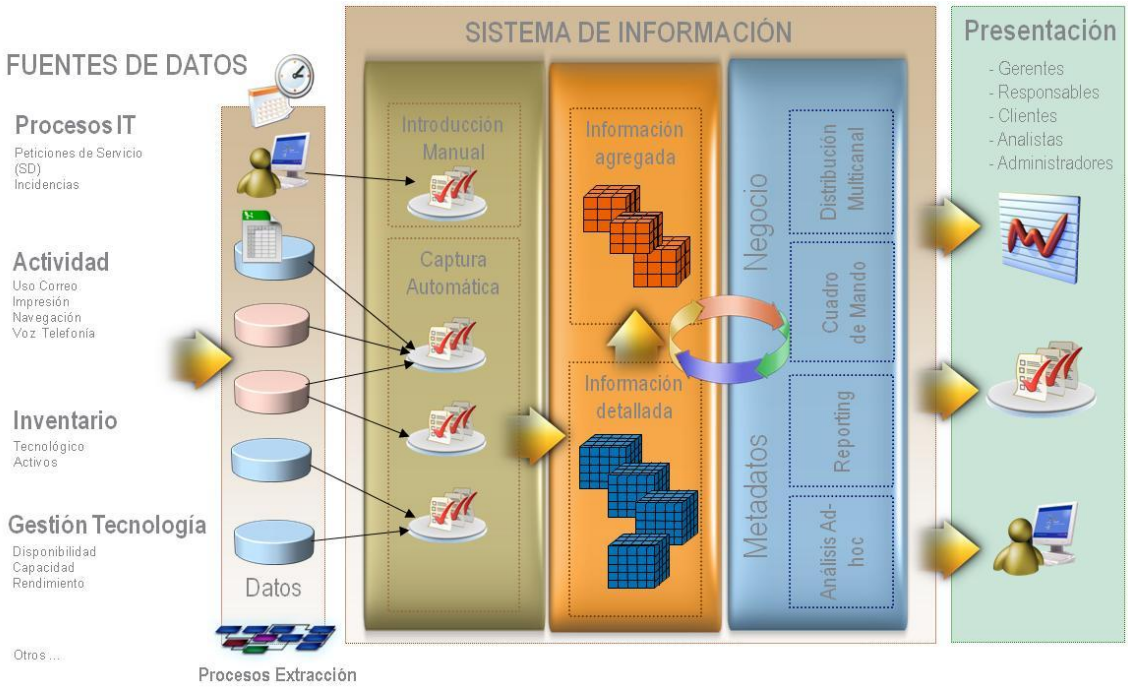
Duración: 1 día (8 horas)

Taller de Métricas y diseño de Cuadro de Mando

El Taller de Métricas y diseño de Cuadro de Mando tiene como objetivo capacitar a los asistentes para definir métricas del sistema de gestión y diseñar un cuadro de mando con los indicadores más relevantes, que permita conocer los resultados de la gestión de los Servicios TI.

Para seleccionar los indicadores se utiliza CobIT 4.1 como marco de trabajo. Los asistentes aprenderán a manejar CobIT de forma práctica como marco de referencia. Durante el taller se trabaja en la definición de métricas del sistema de gestión, desde las perspectivas estratégica, táctica y operacional, hasta definir métricas de cada uno de los procesos de gestión de los Servicios TI. En el taller los asistentes se capacitan en la gestión de las métricas (medición, procesado de la información y presentación), así como en el análisis de las tendencias.

Modelo genérico de un cuadro de indicadores:



Objetivos:

- Entender e concepto métricas en sus diferentes alcances
- Presentar CobIT 4.1
- Identificar las métricas a nivel estratégico
- Identificar las métricas a nivel táctico
- Identificar las métricas a nivel operacional
- Diseñar el cuadro de mando
- Roles en la gestión de las métricas
- Procedimientos de gestión del cuadro de mando

Quién debe asistir:

- Personas involucradas en la gestión de la métricas
- Responsables de servicios (Product Managers)
- Todo el personal implicado en la provisión de servicios

Duración: 1 día (8 horas)

Taller de Niveles de Servicio. Diseño y gestión de SLAs y UCs

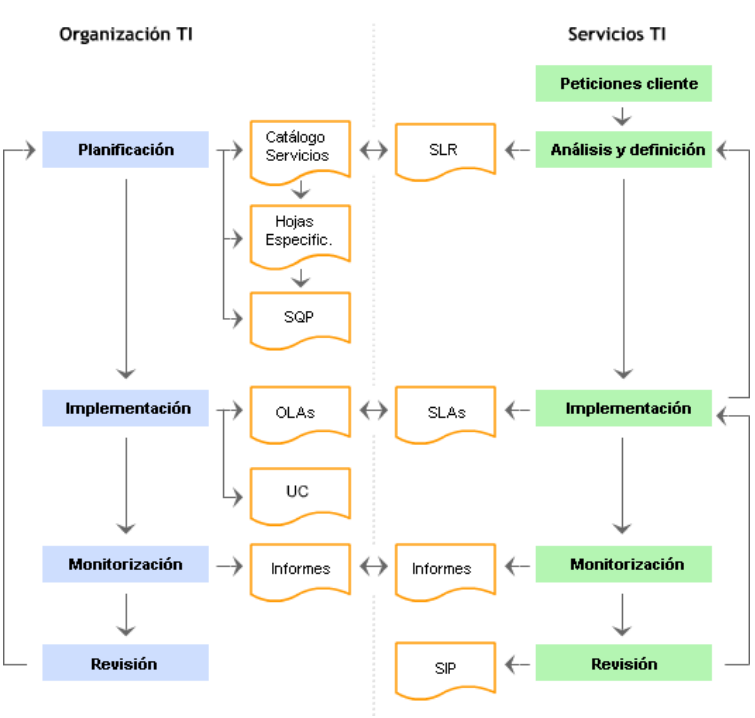
El taller de Niveles de Servicio tiene como objetivo profundizar en el proceso y en las Buenas Prácticas relativas a la Gestión de los Niveles de Servicios. El proceso de Gestión de Niveles de Servicios es el proceso por el cual se definen, negocian y supervisan la calidad de los servicios TI ofrecidos. Es el proceso responsable de buscar un compromiso realista entre las necesidades y expectativas del cliente y los costes de los servicios asociados, de forma que estos sean asumibles tanto por el cliente como por la organización TI.

Los principales beneficios de una correcta Gestión de Niveles de Servicio son:

- Los servicios TI son diseñados para cumplir sus auténticos objetivos: cubrir las necesidades del cliente
- Se facilita la comunicación con los clientes impidiendo los malentendidos sobre las características y calidad de los servicios ofrecidos
- Se establecen objetivos claros y metrizables
- Se establecen claramente las responsabilidades respectivas de los clientes y proveedores del servicio
- Los clientes conocen y asumen los niveles de calidad ofrecidos y se establecen claros protocolos de actuación en caso de deterioro del servicio
- La constante monitorización del servicio permite detectar los "eslabones más débiles de la cadena" para su mejora
- La gestión TI conoce y comprende los servicios ofrecidos lo que facilita los acuerdos con proveedores y subcontratistas
- El personal del Service Desk dispone de la documentación necesaria (SLAs, OLAs,etc.) para llevar una relación fluida con clientes y proveedores
- Los SLAs ayudan a la Gestión TI tanto a calcular los cálculos de costes como a justificar su precio ante los clientes

- Lo que repercute a la larga en una mejora del servicio con la consecuente satisfacción de clientes y usuarios

Ejemplo de proceso de Niveles de Servicio:



Objetivos:

- Cómo definir la Estrategia y Política del proceso de GNS
- Diseño del documento de proceso
- Roles y responsabilidades en la Gestión de Niveles de Servicio
- Definición del modelo de relación entre las diferentes áreas
- Definición del modelo de relación con el cliente
- Definición del modelo de relación con los suministradores
- Diseño de SLR, SLA y UC
- Diseño de los procedimientos para la gestión de los niveles de servicios

Quién debe asistir:

- Personas involucradas en la gestión de los niveles de servicio
- Personas responsables de la relación con el cliente
- Personas responsables de la gestión de suministradores
- Responsables de servicios (Product Managers)
- Todo el personal implicado en la provisión de servicios

Duración: 1 día (8 horas)

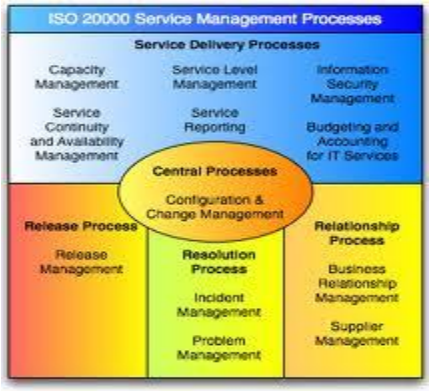
ISO/IEC20000

La serie **ISO/IEC20000 - Service Management** normalizada y publicada por las organizaciones ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission) el 14 de Diciembre de 2005, es el estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TI (Tecnologías de la Información).
La serie 20000 proviene de la adopción de la serie BS 15000 desarrollada por la entidad de normalización y certificación británica BSI (British Standard Institute).
El estándar se organiza en dos partes:

- **Parte 1**: ISO/IEC20000-1:2005 - Especificación. (Preparada por BSI como BS 15000-1)
- **Parte 2**: ISO/IEC20000-2:2005 - Código de Prácticas. (Preparada por BSI como BS 15000-2)

La primera parte (*Especificación*) define los requerimientos (217) necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del negocio, con calidad y valor añadido para los clientes, asegurando una optimización de los costes y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento. El cumplimiento de esta parte, garantiza además, que se está realizando un ciclo de mejora continua en la gestión de servicios de TI. La especificación supone un completo sistema de gestión (organizado según ISO 9001) basado en procesos de gestión de servicio, políticas, objetivos y controles. El marco de procesos diseñado se organiza en base a los siguientes bloques:

- Grupo de procesos de Provisión del Servicio.
- Grupo de procesos de Control.
- Grupo de procesos de Entrega.
- Grupo de procesos de Resolución.
- Grupo de procesos de Relaciones.

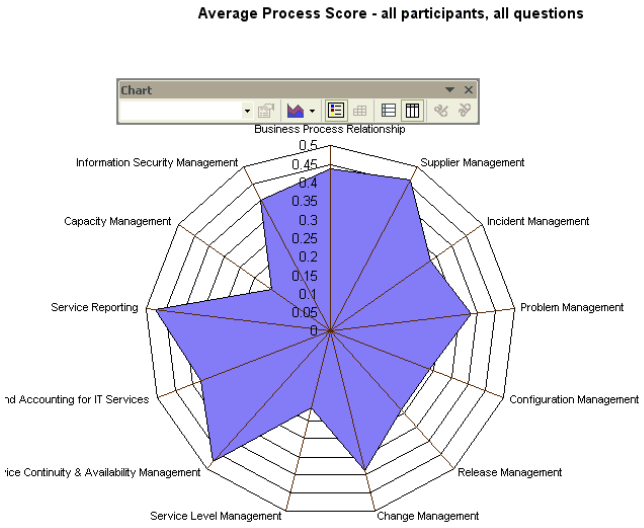


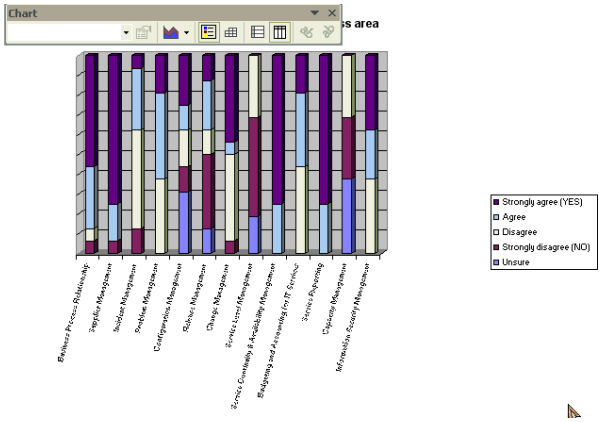
La segunda parte (Código de Prácticas) representa el conjunto de mejores prácticas adoptadas y aceptadas por la industria en materia de Gestión de Servicio de TI. Está basada en el estándar "de facto" ITIL (Biblioteca de Infraestructura de TI) y sirve como guía y soporte en el establecimiento de acciones de mejora en el servicio o preparación de auditorías contra el estándar ISO/IEC20000-1:2005.

Taller de Assessment ISO20000

Un assessment es un análisis comparativo de la situación actual de los procesos de Gestión de los Servicio de TI en una organización con los la norma ISO20000, con el objetivo de conocer la situación actual de la organización e identificar los controles que deben ser implementados para satisfacer los requerimientos certificables.

Extension realiza el assessment utilizando el cuestionario oficial BIP0015 que establece los controles para evaluar el nivel de implantación de cada uno de los procesos de gestión de servicios y su adecuación a la ISO 20000. El resultado del assessment es un informe en el que se refleja el grado de adecuación de la norma en la organización:





Objetivos:

- Evaluar los procesos de Gestión en la organización y conocer su nivel de madurez respecto de la norma ISO20000
- Identificar los puntos fuertes de los procesos
- Identificar los controles no satisfechos que deberán ser implantados para satisfacer la norma

- **Quién debe asistir:**
  Representantes de las distintas áreas de TI que participan en los procesos de Gestión

  Producto: Nivel de madurez de cada uno de los procesos respecto de ISO20000

  Duración: 1 días (8horas)

-

Taller de Cómo Implementar ISO20000

El taller de "Cómo Implementar ISO20000" tiene como objetivo dotar a los participantes de las capacidades para abordar con éxito la implantación de la norma ISO20000. En el taller se trabaja sobre un plan de implantación y se revisan las claves de éxito y las barreras más habituales que se deben superar en este tipo de proyectos.

Objetivos:

- Diseñar un plan de implantación ISO20000
- Cómo documentar y mantener políticas requeridas por la norma
- Cómo documentar los procesos y evidencias requeridos por la norma
- Cómo gestionar y evolucionar el sistema de gestión.
- Gestión del cambio cultura.
- Preparándose para la auditoría
- Proceso de certificación
- Cómo mantener y evolucionar la certificación

Quién debe asistir:

- Personas involucradas en la implantación de ISO20000
- Representantes de las distintas áreas de TI que participan en los procesos de Gestión

Duración: 1 día (8horas)

Para obtener más información sobre los cursos ofrecidos, o solicitar capacitación a su medida, contacte con la Subgerencia de Educación:

Pedro Fernandez

Subgerente de Educación

pfernandez@extensionsa.com

extension | A Business Service Management Company
Vive Extension

Extension Ltda., Monjitas 392 Piso 16, Fono 449-9000, Fax 449-9001, Web: www.extensionsa.com,

Mail: info@extensionsa.com