

Curso ITIL® 4: Dirigir, Planificar y Mejorar (DPI).

Introducción:

El curso Dirigir, Planificar y Mejorar (DPI) de ITIL® 4, proporciona los conocimientos necesarios para establecer un "aprendizaje y mejora" en una organización de TI con una dirección estratégica sólida y efectiva, basada en el marco de trabajo de gestión de servicios ITIL® 4.

Objetivos

Proporcionar a los alumnos un entendimiento sobre:

- Los conceptos clave, alcance, principios y métodos de la Dirección, Planificación y Mejora.
- Cómo utilizar los principios y métodos clave del rol de GRC (Gobierno, Riesgos y Cumplimiento), la Gestión del Cambio Organizativo, la Mejora Continua y la Medición y Presentación de Informes para Dirigir, Planificar y Mejorar así como su integración dentro del Sistema de Valor del Servicio (SVS).
- Cómo Dirigir, Planificar y Mejorar los Flujos de Valor y las Prácticas.
- Preparar a los alumnos para la realización con éxito del examen de certificación Dirigir, Planificar y Mejorar (DPI) correspondiente a las certificaciones ITIL® 4 Managing Professional and Strategic Leader de ITIL® 4.

Audiencia

Este curso está destinado a individuos que se encuentran actualmente ampliando su recorrido en la gestión de servicios

- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM
- Profesionales de ITSM responsables de dar forma a la dirección y estrategia organizativa o del desarrollo equipos involucrados en las actividades de mejora continua.
- Profesionales de ITSM interesados en dar continuidad a su recorrido dentro de la Gestión de Servicios.
- Titulares de algunas certificaciones actualmente existentes de ITIL® que deseen desarrollar sus conocimientos.

Duración

El Curso tiene una duración de 25 horas.

Prerrequisitos

El candidato debe haber aprobado el examen ITIL® 4 Foundation. Además, el candidato debe haber asistido a un curso de capacitación acreditado para este módulo.

Examen

- Nº de preguntas: 40 preguntas tipo test de respuesta única.
- Duración: 90 minutos. Candidatos con examen en lengua no nativa, dispondrán de un 25% de tiempo adicional (113 minutos).
- Examen de libro cerrado, supervisado por un tutor, no permitiéndose la utilización de ningún libro ni material.
- Para superar el examen será necesario obtener 28 puntos sobre 40 (70%).

Contenido

Módulo 1: Conceptos clave de Dirigir, Planificar y Mejorar.

- Entender los siguientes conceptos clave:
 - Dirección
 - Planificación
 - Mejora
 - Modelo Operativo
 - Métodos
 - Riesgos
 - Alcance de control
- Entender las diferencias entre los siguientes conceptos:
 - Visión y Misión
 - Estrategia, Táctica y Operación
 - Gobierno, Cumplimiento y Gestión
 - Políticas, Controles y Directrices
- Entender los conceptos de Valor, Resultados, Costes y Riesgos y su relación con Dirección, Planificación y Mejora.

Módulo 2: Alcance de lo que se debe dirigir y/o planificar y saber cómo usar los principios y métodos clave de dirección y planificación en ese contexto.

- Identificar el alcance del control y dentro de esto:
 - La cascada de objetivos y requerimientos
 - La definición de políticas, controles y directrices efectivas
 - La ubicación de la autoridad de toma de decisiones en el nivel correcto

Módulo 3: Rol de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC) y saber cómo integrar los principios y métodos en el Sistema de Valor del Servicio.

- El rol del riesgo y la gestión de riesgos en DPI
- El Impacto del Gobierno en DPI
- Garantizar que los controles sean suficientes, pero no excesivos

Módulo 4: Entender cómo utilizar los métodos y principios clave de la mejora continua para todo tipo de mejoras.

- Utilizar el modelo de mejora continua de ITIL para mejorar el SVS o cualquiera de sus componentes.
- Identificar objetivos, salidas, requerimientos y criterios de las evaluaciones.
- Seleccionar un método de evaluación apropiado para una situación particular
- Definir y priorizar los resultados deseados de una mejora
- Construir, justificar y defender un caso de negocio
- Realizar:
 - Revisiones de mejoras
 - Análisis de lecciones aprendidas
- Integrar la mejora continua en todos los niveles del SVS

Módulo 5: Entender y saber cómo utilizar los principios y métodos clave de comunicación y gestión del cambio organizativo para la dirección, planificación y mejora

- Comprender la naturaleza, el alcance y los beneficios potenciales de la gestión del cambio organizativo (OCM)
- Principios y métodos clave de Comunicación y OCM:
 - Identificar y gestionar diferentes tipos de partes interesadas
 - Comunicarse e influir eficazmente en los demás.
 - Establecer canales de retroalimentación efectivos
- Sepa cómo establecer interfaces efectivas en toda la cadena de valor

Módulo 6: Entender y saber cómo utilizar los principios y métodos clave de medición y presentación de informes en dirección, planificación y mejora

- Definir indicadores y métricas para apoyar objetivos.

Módulo 7: Entender y saber cómo dirigir, planificar y mejorar los flujos de valor y las prácticas.

- Entender las diferencias entre los flujos de valor y las prácticas y cómo esas diferencias impactan en la dirección, planificación y mejora.
- Seleccionar y utilizar métodos y técnicas adecuados para dirigir, planificar y mejorar los flujos de valor y las prácticas.
 - Abordar las 4 dimensiones
 - Aplicar los principios guía
 - Mapear los flujos de valor
 - Optimizar flujos de trabajo.
 - Eliminar desperdicios.
 - Asegurar y utilizar el feedback.