

FORMACIÓN PROFESIONAL

ITIL[®]

(Versión 5)

Gestión de productos
y servicios digitales.

CONCEPTOS · VALOR · INTELIGENCIA ARTIFICIAL



20 HORAS

Horarios flexibles

ITIL (Versión 5)

Dos opciones de inversión

CONOCE EL PROGRAMA Y LAS OPCIONES DE INVERSIÓN

EL PROGRAMA

Convierte la gestión en valor para el negocio

Una formación en ITIL orientada a comprender y mejorar la gestión de productos y servicios digitales.

¿Qué es ITIL?

- ITIL es un marco de buenas prácticas para la gestión de servicios. Ofrece conceptos y orientaciones para alinear la tecnología con las necesidades del negocio y favorecer la co-creación de valor.
- Sus enfoques permiten comprender la entrega y el soporte de servicios, las relaciones entre proveedores y consumidores y la mejora continua.

Beneficios para la gestión

- Diseñar servicios alineados con las necesidades del negocio.
- Fortalecer los planes de contingencia y el control del servicio.
- Gestionar niveles de servicio y acuerdos con terceros.
- Optimizar inversiones y costos asociados a los servicios.
- Mejorar la experiencia y la satisfacción de usuarios y clientes.

Tu ruta de aprendizaje

- Conceptos clave → cuatro dimensiones → ciclo de vida → sistema de valor → flujos de valor → inteligencia artificial → otros marcos.

Términos y definiciones clave

Fundamentos de la gestión de productos y servicios digitales.

1.1 Gestión de productos y servicios

- Gestión de productos y servicios digitales; producto, servicio, producto digital y servicio digital.
- Mejora continua y Ciclo de Vida de Productos y Servicios de ITIL.
- Bienes, utilidad, garantía, experiencia de usuario y sostenibilidad.
- Beneficios de ITIL para empresas, proveedores de servicios gestionados, proveedores de productos digitales y profesionales.

1.2 Experiencia, estrategia y transformación

- Experiencia, experiencia digital, confianza, UX, CX, acuerdos de nivel de experiencia y diseño centrado en el ser humano.
- Estrategia empresarial y digital; misión, visión, propósito, VUCA y liderazgo.
- Cambio, transformación y operación habitual (BAU).

1.3 Ofertas de servicios

- Ofertas e interacciones de servicio: definición y aplicación.
- Acciones de servicio, transferencia de bienes y acceso a recursos.

Valor y relaciones de servicio

Comprende cómo se construye el valor y quiénes participan en su creación.

1.4 Co-creación de valor

- Valor, co-creación de valor, costos y riesgos.
- Salida (output) y resultado (outcome): conceptos y diferencias.
- Contribución de los resultados, costos y riesgos a la co-creación de valor.
- Papel de la utilidad, la garantía, la experiencia de usuario y la sostenibilidad.
- La retroalimentación como aporte a la co-creación de valor.

1.5 Relaciones de servicio

- Organización, proveedor de servicios, consumidor de servicios y proveedor de productos digitales: roles y diferencias.
- Relaciones básicas, cooperativas y colaborativas; el viaje del servicio.
- Roles de patrocinador, cliente y usuario.
- Calidad de servicio, nivel de servicio y Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

Una visión integral del servicio

Las cuatro dimensiones y el ciclo de vida de productos y servicios.

2. Las cuatro dimensiones

- Organizaciones y personas.
- Socios y proveedores.
- Información y tecnología.
- Flujos de valor y procesos.
- Importancia de cada dimensión y del enfoque holístico.
- Factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales (PESTLE).

3. Ciclo de Vida de Productos y Servicios

- Actividades: descubrir, diseñar, adquirir, construir, transicionar, operar, entregar y soportar.
- Propósito de cada actividad y comprensión del ciclo de vida.
- Las actividades no son secuenciales ni lineales: pueden aplicarse de forma iterativa.

Sistema de valor de ITIL

Componentes, principios guía y gobernanza.

4.1 Componentes del sistema

- Principios guía, gobernanza, cadena de valor, prácticas de gestión y mejora continua.
- Propósito y funcionamiento del Sistema de Valor de ITIL.

4.2 Los siete principios guía

- Enfocarse en el valor.
- Comenzar donde estás.
- Progresar iterativamente con retroalimentación.
- Colaborar y promover visibilidad.
- Pensar y trabajar de forma holística.
- Mantenerlo simple y práctico.
- Optimizar y automatizar.
- Interacción de los principios y su aplicación conjunta.

4.3 Gobernanza

- Definición, naturaleza habilitadora y actividades de la gobernanza.

De la estrategia a la mejora continua

Cadena de valor, prácticas y medición de resultados.

4.4 Cadena de valor

- Cadena de valor, especificación de producto y prototipo de producto.
- Incidente, evento, liberación, prueba y solicitud de servicio.
- Integración continua, entrega continua y despliegue continuo.
- Confiabilidad, Ingeniería de Confiabilidad del Sitio (SRE) y observabilidad.
- Desastre, problema, error y error conocido; diferencias entre problema, error y error conocido.
- Modelo operativo y métricas clave de éxito de las actividades.
- Cómo la cadena de valor y las prácticas apoyan el propósito organizacional y el modelo operativo.

4.5 Prácticas de gestión

- Definición, grupos de prácticas y su rol en el Sistema de Valor.
- Estructura y beneficios de las Guías de Prácticas ITIL.
- Métricas y factores críticos de éxito (CSF).

4.6 Modelo de Mejora Continua

- Pasos del modelo, comprensión de su aplicación y papel de la mejora continua en la organización y el Sistema de Valor.

Flujos de valor e inteligencia artificial

Optimización del trabajo y aplicación de IA en productos y servicios.

5. Identificación, mapeo y gestión de flujos

- Flujo de valor, flujo principal y flujo habilitador: conceptos y diferencias.
- Mapeo de flujos de valor, gestión de flujos de valor y pensamiento de complejidad.
- Optimización de flujos de trabajo para la complejidad.
- Propósito del mapeo y de la gestión; relación entre ambos y elementos de un mapa de flujo de valor.

6.1 ITIL e inteligencia artificial

- Inteligencia artificial, madurez de IA, IA generativa e IA agéntica.
- Apoyo de la IA al ciclo de vida de desarrollo de productos y servicios.
- IA en la automatización de procesos y en las actividades de la cadena de valor.

6.2 Gobernanza de IA

- Definición de gobernanza de IA.
- Comprensión del Modelo de Capacidades de IA de ITIL.

ITIL y otros marcos

Conecta la gestión de productos y servicios con DevOps y la gestión de proyectos.

7.1 ITIL y DevOps

- Colaboración entre ITIL y las prácticas DevOps.
- Complementariedad de ITIL y DevOps en el ciclo de vida de productos y servicios.

7.2 ITIL y PRINCE2

- Importancia de la gestión de proyectos en ITIL.
- Complementariedad de ITIL y PRINCE2 en el ciclo de vida de productos y servicios.

20 horas de formación

Un recorrido por los siete bloques del programa para comprender los conceptos, las relaciones y los enfoques de gestión de ITIL (Versión 5).

Horarios: días de semana y fines de semana.

INVERSIÓN

Elige tu opción

Duración del curso: 20 horas • Horarios flexibles

SOLO CURSO

S/ 499

ó USD 149

Formación en ITIL (Versión 5). Esta opción no incluye el examen de certificación.

CURSO + 1 INTENTO DE EXAMEN

S/ 1,699

ó USD 499

Formación y un intento del examen oficial de certificación ITIL (Versión 5) de PeopleCert.

Programación del examen

- El examen es supervisado en línea y debe programarse según la disponibilidad de la entidad certificadora. GESAP coordina la programación indicada.

INSCRIPCIÓN Y CONTACTO

Da el siguiente paso

Consulta horarios y coordina tu inscripción con GESAP.

Contáctanos

- WhatsApp: 972 215 485
- Correo: informes@gesap.pe
- facebook.com/gesapinvestigacion/

Compra por la web

- También puedes comprar en www.gesap.pe.

Medios de pago

- PLIN · Pagos en soles
972215485
- TRANSFERENCIA INTERBANK · Pagos en soles
Cuenta de ahorros: 200-3109030401
A nombre del Instituto Especializado en Gestión Ágil de Proyectos.
- PAYPAL · Solo pagos en dólares (USD)
www.paypal.com/ncp/payment/LGM6ELW898XNU



Inscribirme por WhatsApp

Haz clic aquí para comenzar.