

## Service Integration and Management (SIAM®) Foundation - Incluido el examen

Duración: 3 Días    Código del Curso: SIAMF    Método de Impartición: Curso Cerrado (In-Company)

### Temario:

La Integración y Gestión de Servicios (Service Integration and Management, SIAM®) es un nuevo enfoque para la administración e integración de múltiples proveedores de servicios, tanto de negocio como de TI, para proporcionar una única organización de TI orientada al negocio. Este curso de certificación aborda temas tales como los beneficios potenciales, desafíos y riesgos de la implementación de SIAM®. Incluye ejemplos de estructuras de implementación, de gobierno, herramientas y consideraciones sobre herramientas y datos, así como sobre los procesos comunes que se utilizan en un ecosistema SIAM®.

### Curso Cerrado (In-Company)

Debido a que nuestra formación es modular, nuestros responsables de formación e instructores pueden trabajar con usted y su equipo para detectar las necesidades formativas y adaptar un temario de forma rápida y rentable. Durante una formación cerrada, usted recibirá una formación de expertos en un currículum adaptado a sus necesidades.

### Dirigido a:

Esta certificación está dirigida a profesionales de todo el mundo que estén interesados en las prácticas de Integración y Gestión de Servicios o que deseen implementar esta metodología en una organización, y en particular a profesionales que ya estén trabajando con procesos de Gestión de Servicios de TI. Asimismo, la certificación SIAM® está dirigida a proveedores que deseen implementar y gestionar modelos de Integración y Gestión de Servicios.

En particular, podría ser de interés para los siguientes roles: Directores de Estrategia / Directores del Portfolio / Directores de TI (CIO) / Directores Técnicos (CTO) / Gestores de Servicios / Proveedores de Servicios / Gestores en general (de Procesos, de Proyectos, de Cambios, de Nivel de Servicio, de Relaciones con el Negocio, de Programas y de Suministradores) / Arquitectos de Procesos / Servicios Profesionales de la Gestión del Cambio (organizativo y en el negocio)

### Objetivos:

- Proporcionar a los profesionales del servicio una nueva perspectiva de la externalización (outsourcing) mediante el enfoque de Integración y Gestión de Servicios, sus modelos, estructuras, procesos, funciones y roles.

### Prerrequisitos:



### Exámenes y certificación

- 1 hora de duración
- 40 preguntas
- Formato de selección múltiple (varias posibles respuestas de las cuales sólo una es válida)
- Se necesita un mínimo de 26 aciertos para aprobar (65%)
- No se permiten libros, apuntes o dispositivos electrónicos

## Contenido:

### Introducción a la Gestión e Integración de Servicios

- ¿Qué es SIAM®?
- Historia de SIAM®
- Propósito de SIAM®
- Alcance de SIAM®
- SIAM® y la Estrategia de Negocio
- Valor para la Organización: el Caso de Negocio SIAM®

### Hoja de Ruta de SIAM®

- Descubrimiento y Estrategia
- Planificación y Construcción
- Implementación
- Ejecución y Mejora

### Estructuras de SIAM®

- Integrador Externo de Servicios
- Integrador Interno de Servicios
- Integrador Híbrido
- Proveedor Principal

### SIAM® y otras prácticas

- Gestión de Servicios de TI (ITIL® e ISO/IEC 20000)
- Lean
- COBIT®
- DevOps®
- Agile

### Roles y Responsabilidades en SIAM®

- Los roles y la hoja de ruta de SIAM®
- ¿Qué diferencia los roles en un ecosistema SIAM®?
- La organización del cliente
- El Integrador del Servicio
- El Proveedor del Servicio
- Roles de Gobierno
- Roles Operacionales
- El Centro de Servicio al Usuario en un ecosistema SIAM®

### Prácticas SIAM®

- Prácticas de personas: Gestión de Equipos Multifuncionales
- Prácticas de proceso: Integración de procesos entre proveedores de servicios
- Prácticas de medición: Habilitación e Informe sobre servicios de extremo a extremo
- Prácticas tecnológicas: Creación y estrategia de herramientas.

### Consideraciones culturales en SIAM®

- Cambio cultural
- Colaboración y cooperación
- Organización de proveedores de servicio transversales

### Desafíos y Riesgos

- Construcción del Caso de Negocio
- Nivel de control y propiedad
- Contratos heredados
- Desafíos comerciales
- Seguridad
- Encaje cultural
- Comportamientos
- Medición del éxito
- Confiar / Eliminar la microgestión

## Información Adicional:

\*ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited, utilizada bajo permiso de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

## Más información:

Para más información o para reservar tu plaza llámanos al (34) 91 425 06 60

[info.cursos@globalknowledge.es](mailto:info.cursos@globalknowledge.es)

[www.globalknowledge.com/es-es/](http://www.globalknowledge.com/es-es/)

Global Knowledge Network Spain, C/ Retama 7, 6<sup>a</sup> planta, 28045 Madrid