

Curso

Gestión Avanzada de Servicios TI en Outsourcing

20 Horas

Vitae Consultores

A Coruña, Viernes 4, Sábado 5, Viernes 11 y Sábado 12 de
Marzo de 2016

www.vitaedigital.com

Gestión Avanzada de Servicios TI en Outsourcing

Introducción

La prestación de servicios entre empresas es una realidad cada vez con mayor implantación, debido a la necesidad de especialización en aras de la competitividad. Esto genera los procesos de Outsourcing.

Para conseguir una relación satisfactoria entre cliente y proveedor es preciso cubrir una serie de pasos y negociar una serie de aspectos que permitan regular la prestación del servicio y se pueda evitar la figura del prestamismo laboral.

Adicionalmente los responsables de los servicios en ambas organizaciones deben poner en práctica determinadas actitudes y comportamientos, y en general desarrollar habilidades humanas no necesarias en funciones técnicas.

Esta regulación de la prestación debe sustentarse sobre unos Acuerdos de Nivel de Servicio.

Mediante los Acuerdos de Nivel de Servicio se podrá hacer un seguimiento de los servicios por un método objetivo. De este modo, los numerosos avatares a que están sometidas las prestaciones de los servicios en el día a día, encontrarán un cauce de tratamiento y de negociación y en último extremo habrá criterios objetivos para la penalización.

Cuando además de servicios se subcontratan proyectos, las reglas generales son válidas, pero existen peculiaridades que hay que considerar.

Dirigido a:

- ✔ Directores, Gerentes, Service Managers y Jefes de Proyecto.
- ✔ Responsables de los Servicios y Proyectos en cliente y proveedor.
- ✔ Responsables (en cliente y proveedor) de contratar servicios y Proyectos.
- ✔ Responsables de contratación de servicios en el área de compras.
- ✔ Responsables de unidades que participan en la prestación de servicios y proyectos.
- ✔ Miembros de los equipos de control y calidad.

Objetivos:

El curso contempla tanto la visión del cliente como del proveedor y pretende proporcionar a los participantes la capacidad de:

- ✔ Conducir la negociación para la contratación o externalización de Servicios (Operaciones de Outsourcing) y proyectos.
- ✔ Elaborar el Acuerdo de Nivel de Servicio
- ✔ Realizar el Seguimiento y Control de los servicios y proyectos contratados
- ✔ Promover la mejora continua
- ✔ Valorar los incumplimientos y decidir sobre la Penalización
- ✔ Vincular el Cuadro de Mando con el Acuerdo de Nivel de Servicio.

Temario

1. Introducción y Conceptos generales.

- El SLA y el Contrato (SLA en procesos de Outsourcing)
- Ciclo de vida del outsourcing (El papel de compras)
- Criterios de decisión (Insourcing versus outsourcing)
- Catálogo de Servicios - Tipos de Servicios

2. Negociación del SLA y del contrato.

- El proceso de negociación.
- Elementos a negociar.

3. Descripción y caracterización del servicio.

- Alcance del servicio.
- Modelo de gestión.
- Modelo de prestación.
- Organización.
- Niveles de servicio.
- La calidad en el servicio.

4. Procedimiento de transición y devolución.

5. Duración y cancelación del servicio.

6. Contenido del SLA - Contrato.

7. Costes y precios del Servicio:

- Identificación y gestión de los riesgos
- Los costes y el proceso de outsourcing
- Sistemas de facturación
- Penalizaciones y bonificaciones

8. Seguimiento del Servicio y Mejora Continua.

- Seguimiento e información
- Análisis y plan de mejora
- SLA, monitorización y cuadro de mando

9. Singularidades de proyectos frente a servicios

- Negociación
- Seguimiento y ejecución
- Cierre frente a devolución

10. Habilidades humanas esenciales para el proceso.

- Comunicación y asertividad
- Percepción y realidad
- Relación cliente-proveedor
- Actitud y madurez profesional
- El consenso como herramienta de negociación.

Información del curso

20 Horas Lectivas en 4 Jornadas de 5 horas cada Jornada

A Coruña

**Fecha : Viernes Tarde 4, Sábado Mañana 5, Viernes Tarde 11 y
Sábado Mañana 12 de Marzo de 2016**

Horario : Viernes de 16:00 a 21:00 Horas y Sábados de 9:00 a 14:00.

Lugar : A Coruña
HOTEL ATTICA 21 CORUÑA (****)
C/ Enrique Mariñas, 34.
15009 A Coruña (España)
Tel : 981 179 299
43º20'23"N 8º24'15'

Parking Gratuito en el mismo Hotel

FORMADOR**José Luis Benito Igualador**

Licenciado en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid

Acumula más de 35 años de experiencia en relación con las comunicaciones y las Tecnologías de Información. En esta área ha desarrollado su trabajo tanto en labores de Desarrollo e integración de sistemas como en las de Explotación y en las de Organización, Planificación, Estrategia y Calidad.

Ha desempeñado responsabilidades en el desarrollo de grandes proyectos, la operación, la planificación estratégica y la gestión de servicios, habiendo desarrollado metodologías y cuadros de mando, siendo además uno de los pioneros en el establecimiento de SLA en España. Ha trabajado largo tiempo en Telefónica.

Han recibido su formación y asesoramiento en consultoría empresas como: Everis, Accenture, Fujitsu, Ministerio de Educación, Ministerio de Defensa, Instituto de Crédito Oficial, Comisión Nacional de la Energía, Bull, Cepsa, Tragega, Cardif, Enterasys. Telefónica Internacional. Telefónica Andorra, Repsol España, Repsol Perú, Repsol Houston, Metro de Madrid, Delaware, Banco de Costa Rica, Telefónica de España, Oficina de Cooperación Universitaria, Aviva seguros, Banco de España, Enagas, Caja Madrid, AXA Seguros, Correos, etc...

CONDICIONES ECONÓMICAS

Tarifa por asistente	320 € (Cuota Máxima Bonificable de 208 € por la Fundación Tripartita)
Tarifa por asistente a partir de dos personas inscritas de la misma empresa u organización	290 € (Cuota Máxima Bonificable de 208 € por la Fundación Tripartita)
Tarifa por asistente si se ha asistido a otro curso de Vitae durante el año 2016	290 € (Cuota Máxima Bonificable de 208 € por la Fundación Tripartita)

Curso Bonificable por la fundación tripartita**Parking Gratuito para los asistentes****Se añadirá el 21 % de IVA****Forma de Pago con posterioridad al finalizar el curso por transferencia Bancaria.****Datos de Contacto para inscripción :**Marcos Carbonell : marcos@vitaedigital.com

Tlf : 986 47 21 01 / 637 82 02 57

Mail Vitae Consultores : vitae@vitaedigital.com**Plazas limitadas, reserva de plazas por riguroso orden de inscripción.**