Curso y certificación EXIN SIAM™ Foundation

Calle de la Basílica, 19
28020 Madrid
(34) 915 53 61 62
www.cas-training.com

WE ARE CAS

Duración
24 Horas

Modalidad
Aula Virtual

Learning by doing

Curso Oficial

Acerca de:

La **Gestión e Integración de Servicios** (**SIAM™**, por sus siglas en inglés) es una metodología de gestión que ayuda las empresa que hayan externalizado sus servicios a múltiples proveedores. **SIAM™** proporciona pautas para el gobierno, gestión, integración, aseguramiento y coordinación de la externalización, de forma que garantice la obtención del máximo valor de sus proveedores de servicio.

La **certificación EXIN SIAM™ Foundation** evalúa el conocimiento y la comprensión de los principios básicos de **SIAM™**, incluyendo los posibles beneficios, desafíos y riesgos de implementar la **Gestión e Integración de Servicios**.

Con el **curso EXIN SIAM™ Foundation**, adquirirás los conocimientos necesarios para conseguir la **certificación EXIN SIAM™ Foundation**.

Dirigido a:

La **certificación EXIN SIAM™ Foundation** está dirigida a profesionales que quieran implementar la metodología SIAM en su organización y, en particular, a profesionales que actualmente se encuentren trabajando con procesos de gestión de servicios IT.

Objetivos:

- Comprender los principales conceptos y procesos de SIAM™ que se utilizan en las organizaciones.
- Establecer un ecosistema destinado a organizar mejor los recursos de la organización.
- Brindar un mejor soporte durante la implementación de SIAM™ al comprender las principales consideraciones para los procesos más importantes.
- Reducir los riesgos asociados con los servicios integrados y el ecosistema.
- Impulsar y mejorar la prestación de servicios de la organización.
- Integrar servicios utilizando diferentes estructuras basadas en prácticas y metodología SIAM™.
- Reconocer las etapas clave de la implementación de SIAM™ con la finalidad de aprender a planificar su despliegue.
- Determinar los roles y responsabilidades en los procesos y en la organización.
- Seleccionar las mejores prácticas de acuerdo con el entorno y la madurez de la organización.

Requisitos:

No es necesario cumplir con requisitos previos para acceder a este curso

Material del curso:

Documentación oficial para la preparación de la **certificación EXIN SIAM™ Foundation**.

Perfil del docente:

- Formador certificado por EXIN.
- Más de 5 años de experiencia profesional.
- Más de 4 años de experiencia docente.
- Profesional activo en empresas del sector IT.

Metodología:

- "Learning by doing" se centra en un contexto real y concreto, buscando un aprendizaje en equipo para la resolución de problemas en el sector empresarial.
- Aulas con grupos reducidos para que el profesional adquiera la mejor atención por parte de nuestros instructores profesionales.
- El programa de estudios como partners oficiales es confeccionado por nuestro equipo de formación y revisado por las marcas de referencia en el sector.
- La impartición de las clases podrá ser realizada tanto en modalidad Presencial como Virtual.

Examen y Certificación:

Preparación para el examen de certificación:

EXIN SIAM™ Foundation

Contenidos:

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 IT (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

CAS TRAINING

UN ESPACIO PARA CRECER

cas-training.com