

Métricas y el Cuadro de Mando.

TIC-105. 10 horas.

Objetivos

- El curso está pensado para alcanzar los siguientes objetivos por los participantes:
 - Conocer la utilidad de las métricas para la gestión y poder seleccionar las necesarias para ello.
 - Aprender a definir las métricas adecuadas y constituir un cuadro de mando de ayuda permanente a la gestión.
 - Definir las métricas para controlar procesos en modelos como ITIL
 - Disponer de técnicas para la medición de proyectos y servicios.
 - Poder apoyar la negociación con proveedores o clientes en cifras objetivas de proyectos y servicios.
 - Poder hacer un control homogéneo y acumulable de proyectos y servicios en un área.

Dirigido

- Directores y Gerentes (especialmente del área de las TIC)
- Jefes de Proyecto (especialmente del área de las TIC)
- Responsables de oficina de proyectos
- Responsables de prestación de servicios
- Consultores en Procesos y Tecnologías de la Información
- Técnicos Senior
- Personal de staff en áreas de calidad, organización, procesos y estrategia

Requisitos iniciales

- Estar ambientado con tareas gerenciales, bien como responsable o como staff al mismo.

Contenidos

- Las métricas y sus tipos
 - Tipos de métricas y su utilidad
 - Definición de indicadores y calidad de los mismos
 - Las métricas y la monitorización
 - Correlación de métricas para la toma de decisiones
- Las métricas en proyectos y servicios
 - Métricas para el control de objetivos
 - Métricas para el control Económico
 - Métricas para la gestión de la calidad
- Las métricas en los procesos operativos

- Métricas para el control de los procesos
- Las métricas en el control de riesgos operacionales
- Las métricas como herramienta operativa
 - Métricas de la tecnología (Sistemas)
 - Eventos de alerta a partir de las métricas
 - La gestión de eventos en el día a día
- El Cuadro de Mando y la mejora continua
 - El ANS y el cuadro de mando
 - Jerarquía de indicadores
 - El Cuadro de Mando como herramienta de Gestión