

Taller de Gestión de Incidentes

BP Gurus®



ACERCA DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES

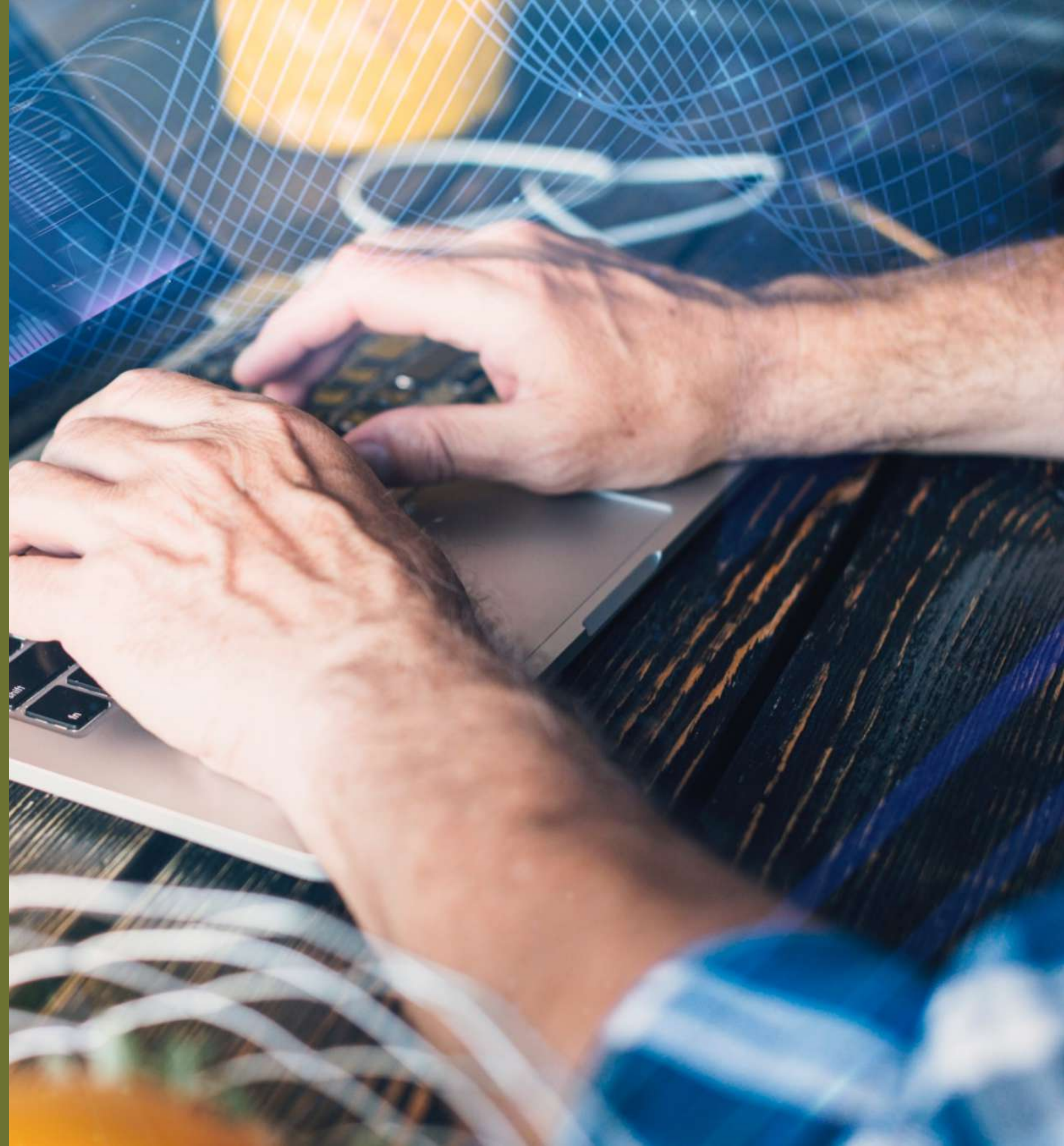
Las organizaciones buscan ofrecer a los clientes la mejor experiencia posible a través de sus Mesas de Servicio partiendo de los objetivos del negocio; es por ello que buscan brindar una **atención de calidad** que no solo satisfaga las necesidades de los clientes, sino que también contribuya en el **fortalecimiento de la imagen organizacional** en cualquier circunstancia.

Ante un escenario como la interrupción no planificada de los servicios o la degradación en la provisión de los mismos, las organizaciones deben de contar con equipos de trabajo calificados para **gestionar los incidentes de forma eficaz y restaurar los servicios a la normalidad lo más pronto posible**, evitando un impacto negativo en la organización.

De esta manera, los profesionales a cargo de la gestión de servicios de TI así como de la atención de las Mesas de Servicio son piezas clave para brindar una atención oportuna en la que los incidentes sean gestionados de manera eficaz. Con este propósito surge el Taller de Gestión de Incidentes, como una propuesta de BP Gurus para promover una atención oportuna de incidentes, tomando como marco las mejoras prácticas de la industria de TI.

OBJETIVO DEL TALLER

Los participantes conocerán de manera detallada el proceso de Gestión de Incidentes para mejorar su implementación en los ambientes de provisión de servicios de TI.





DIRIGIDO A

- Gerentes de atención a incidentes
- Analistas de soporte y servicios de TI
- Gerentes de la Mesa de servicio
- Gerentes de Gestión Cambios
- Profesionales de TI interesados en conocer a detalle los procesos asociados a la atención de incidentes
- Público en general interesado en conocer las mejores prácticas para la atención de incidentes



ACERCA DEL TALLER

- **Modalidad:** Virtual en vivo
- **Duración:** 6:00 horas (2 sesiones de 3:00 horas)
- **Metodología:** Aprendizaje experiencial basado en el análisis de casos prácticos

A lo largo del taller se exploran casos prácticos en los cuales los participantes aplicarán la teoría sobre la gestión de incidentes, haciendo uso de las mejores prácticas de la industria de TI para analizar, categorizar y priorizar incidentes, para el inmediato restablecimiento del servicio.



RECURSOS DE APRENDIZAJE

- Manual del estudiante
- Casos prácticos y ejercicios en línea

EVALUACIÓN

- **Teórica:** Evaluación de conocimientos generales (20 preguntas)
- **Práctica:** Resolución de un caso práctico

Al finalizar el taller, el participante recibirá una **carta de asistencia** emitida por BP Gurus.



TEMARIO

| 01 | 02 | 03 | 04 |
|---|--|---|---|
| Introducción 1. Flujos de valor, proceso y procedimiento 1. Antecedentes 2. Marco de referencia, estándar o norma. 3. ITIL | Gestión de incidentes 1. Propósito 2. ¿Qué es un incidente? 3. Incidente 4. Modelo de incidente 5. Incidente mayor 6. ¿Qué es operación normal? 7. Categorización 8. Priorización 9. Solución temporal | Roles y responsabilidades 1. Roles 2. Gestor de incidentes 3. Gestor de incidentes mayores 4. Gestión de incidentes en la organización | Pasos del proceso 1. Identificación 2. Registro 3. Categorización 4. Priorización 5. Respuesta 6. Diagnóstico inicial 7. Escalación 8. Investigación y diagnóstico 9. Swarming 10. Resolución y recuperación 11. Validación 12. Cierre |

TEMARIO

05

Interacción con otros procesos

1. Monitoreo y gestión de eventos
2. Service Desk
3. Solicitudes de servicio
4. Gestión de niveles de servicio
5. Gestión del conocimiento
6. Gestión de cambios
7. Validación y pruebas del servicio
8. Liberaciones y despliegues

06

Herramientas de apoyo

1. Monitoreo
2. ACD, IVR
3. ITSM

07

Implementación

1. Externalización (Outsource)
2. Co-source
3. In-source

08

Evaluación

1. CSF
2. KPI's

Contacto

info@bpgurus.com

BP Gurus

www.bpgurus.com

