

Fundamentos de Gestión de Productos y Servicios Digitales

Visión General del Curso

El curso de Fundamentos de Gestión de Productos y Servicios Digitales es un curso netamente teórico e incluye los conocimientos necesarios para certificaciones en gestión de productos y servicios digitales. El objetivo fundamental de este curso es introducir a los participantes a los conceptos clave de la gestión de productos y servicios digitales y establecer un lenguaje común para su aplicación en las organizaciones.

El curso **Fundamentos de Gestión de Productos y Servicios Digitales** es el curso de entrada que proporciona una visión general de los elementos clave, modelos principales, conceptos y terminología utilizados en la gestión de servicios, y su utilización para la creación, entrega y mejora continua de productos y servicios en las diferentes prácticas a utilizar en dicha gestión.

Objetivos

Al final de este curso, los participantes podrán:

- Comprender los conceptos clave de la gestión de productos y servicios digitales.
- Comprender como el valor se crea conjuntamente mediante la gestión eficaz de productos y servicios
- Comprender como las organizaciones aplican estas directrices para mejorar el desempeño, la colaboración y los resultados.
- También incluye la evolución para dar soporte a las tecnologías modernas, la toma de decisiones basada en datos, la automatización, la inteligencia artificial y las formas de trabajo actuales, manteniendo su adaptabilidad a diferentes contextos organizacionales y niveles de madurez.

Audiencia

El curso Fundamentos de Gestión de Servicios se enfoca fundamentalmente en los participantes en los dominios de TI y de negocios que deseen dar los primeros pasos en la gestión de productos y servicios digitales.

Este curso y las certificaciones de mercado relacionadas pueden ser beneficiosos para los siguientes roles:

- Personal de soporte de TI
- Consultores de TI

Fundamentos de Gestión de Productos y Servicios Digitales

- Gerentes de Negocios
- Propietarios de procesos de negocio
- Desarrolladores de TI
- Proveedores de servicios
- Integradores de sistemas
- Cualquier persona que trabaje en un equipo de Devops.

Duración

Es un curso de 25 horas de duración que dará a los participantes el conocimiento de los fundamentos de la Gestión de Productos y Servicios Digitales.

Pre-requisitos

No hay prerequisites obligatorios, aunque es recomendable experiencia en TI o campos relacionados con TI.

Esquema del Curso

- Conceptos clave de la gestión de servicios de TI: Gestión de productos y servicios digitales, Servicio, Producto, Servicios Digitales, Productos Digitales, Mejora Continua, Ciclo de vida de Productos y Servicios, bienes, utilidad, garantía, experiencia del usuario, sostenibilidad.
- Conceptos clave de Oferta de Servicios: ofertas de servicio, acciones de servicio, transferencia de bienes, acceso a los recursos.
- Conceptos clave de la creación conjunta de valor: valor, creación conjunta de valor, costos y riesgos, salida y resultado
- Conceptos clave de las relaciones de servicio: Proveedor de servicios, consumidor de servicios, proveedor de productos digitales, patrocinador, cliente, usuario, calidad de servicio, nivel de servicio, Acuerdos de Nivel de Servicio
- Las dimensiones de la gestión de productos y servicios: Organizaciones y personas, Información y tecnología, Socios y proveedores, Flujos de valor y procesos
- Ciclo de Vida de Productos y Servicios: Actividades del Ciclo de Vida de Productos y Servicios Digitales
- El Sistema de Valor: Componentes, Principios Guía, Gobierno, Cadena de Valor, Prácticas de Gestión, Modelo de Mejora Continua
- Comprender la naturaleza, uso e interacción de los Principios Guía: Foco en el valor, Comenzar donde usted está, Progresar iterativamente con retroalimentación,

Fundamentos de Gestión de Productos y Servicios Digitales

Colaborar y promover la visibilidad, Pensar y trabajar holísticamente, Mantenerlo simple y práctico, Optimizar y automatizar.

- Gobierno: definición y explicación sobre la naturaleza de las actividades de gobierno.
- La Cadena de Valor: definiciones de especificación de producto y prototipo de producto, incidente, evento, liberación y prueba, integración continua, entrega continua y despliegue continuo, confiabilidad, ingeniería de confiabilidad del sitio y observabilidad, solicitud de servicio, desastre, problema, error y error conocido, modelo operativo. Comprender las métricas clave de éxito de las actividades de la cadena de valor.
- Prácticas de Gestión: definición, grupos de prácticas de gestión (prácticas de gestión generales y prácticas de gestión de productos y servicios), comprender el rol de las prácticas de gestión en el Sistema de Valor, explicar la estructura y beneficios de las guías de prácticas, definir métricas y factores críticos de éxito (CSF).
- Modelo de Mejora Continua: lista y comprensión de los pasos del Modelo de Mejora Continua
- Identificación, mapeo y gestión de Flujos de Valor: definiciones de flujo de valor, flujo de valor principal, flujo de valor habilitante, definición de mapeo de flujo de valor y gestión de flujo de valor, definición de pensamiento complejo, comprender la optimización de los flujos de trabajo para la complejidad, comprender los elementos de un mapa de flujo de valor.
- Inteligencia Artificial: definición de inteligencia artificial (IA), madurez de IA, IA Generativa, IA Agéntica, comprender cómo la IA puede ayudar en el ciclo de vida del desarrollo de productos y servicios, automatizando todas las actividades del ciclo de vida del desarrollo de productos y servicios, comprender cómo se puede aprovechar la IA en todas las actividades de la cadena de valor, definir el gobierno de la IA, comprender el Modelo de Capacidades de IA.
- Interacción con otros frameworks: DevOps, Gestión de Proyectos, PRINCE2