

COURSEWARE

VeriSM™

FOUNDATIONS COURSEWARE – ESPAÑOL (LATINO AMERICANOS)

HELEN MORRIS & LIZ GALLACHER
CO-AUTOR: JOSÉ NICOLÁS MORALES MOSQUERA

VeriSM™ - Foundations Courseware
– Español (Latino Americanos)

Logotipo

Título:	VeriSM™ - Foundations Courseware – Español (Latino Americanos)
Autores:	Helen Morris & Liz Gallacher
Co-autor y traducción al español:	José Nicolás Morales Mosquera (IT Progress S.A.S)
Revisores de la traducción al español:	Sigrid Jansen (IFDC) Victoriano Gomez (Global knowledge) Peter Quinlan (Universidad Carlos III de Madrid) Félix Vara de Rey Santillán
Publisher:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
ISBN papel:	978 94 018 0353 3
Editorial:	Primera edición, primera impresión, 25 mayo 2019
Diseño:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
Copyright:	© Van Haren Publishing 2019

Para más información sobre Van Haren Publishing: info@vanharen.net

Aunque esta publicación se ha elaborado con el mayor cuidado, ni el autor, ni el editor, ni la Editorial se responsabilizan

Acerca del Courseware

El Courseware fue creado por expertos de la industria quienes sirvieron como autores en esta publicación. Las fuentes del material se basaron en publicaciones existentes y la experiencia de los autores. El material ha sido revisado por instructores quienes también tienen experiencias trabajando con el material. También se prestó atención a los aspectos claves de aprendizaje para asegurar lo que es necesario dominar.

El objetivo del Courseware es proporcionar el máximo apoyo al instructor y al estudiante, durante su entrenamiento. El material tiene una estructura modular y de acuerdo a los autores tiene la tasa de éxito más alta para el estudiante que opte por el examen.

Para cumplir con los requisitos de acreditación, el material debe cumplir con determinados estándares de calidad. La estructura, el uso de ciertos términos, diagramas y referencias forman parte de esta acreditación. Además, el material debe estar disponible para cada estudiante a fin de obtener la acreditación completa. Para apoyar de manera óptima al instructor y al participante del entrenamiento, se han proporcionado exámenes de práctica y resultados con el material.

La referencia directa a la literatura recomendada también se cubre regularmente en las hojas para que los estudiantes puedan encontrar fácilmente información adicional sobre un tema en particular. La decisión de separar las páginas de notas del Courseware fue alentar a los estudiantes a tomar notas a través del material.

Aunque el curso está completo, existe la posibilidad de que el instructor pueda desviarse de la estructura del material o elegir no referirse a todas las hojas del mismo. El estudiante siempre tiene la posibilidad de cubrir estos temas y revisarlos en su propio tiempo. Se recomienda encarecidamente seguir la estructura del material y publicaciones para maximizar la preparación del examen.

El Courseware y la literatura recomendada son la combinación perfecta para aprender y entender la teoría.

- Publicaciones Van Haren

Tabla de contenidos

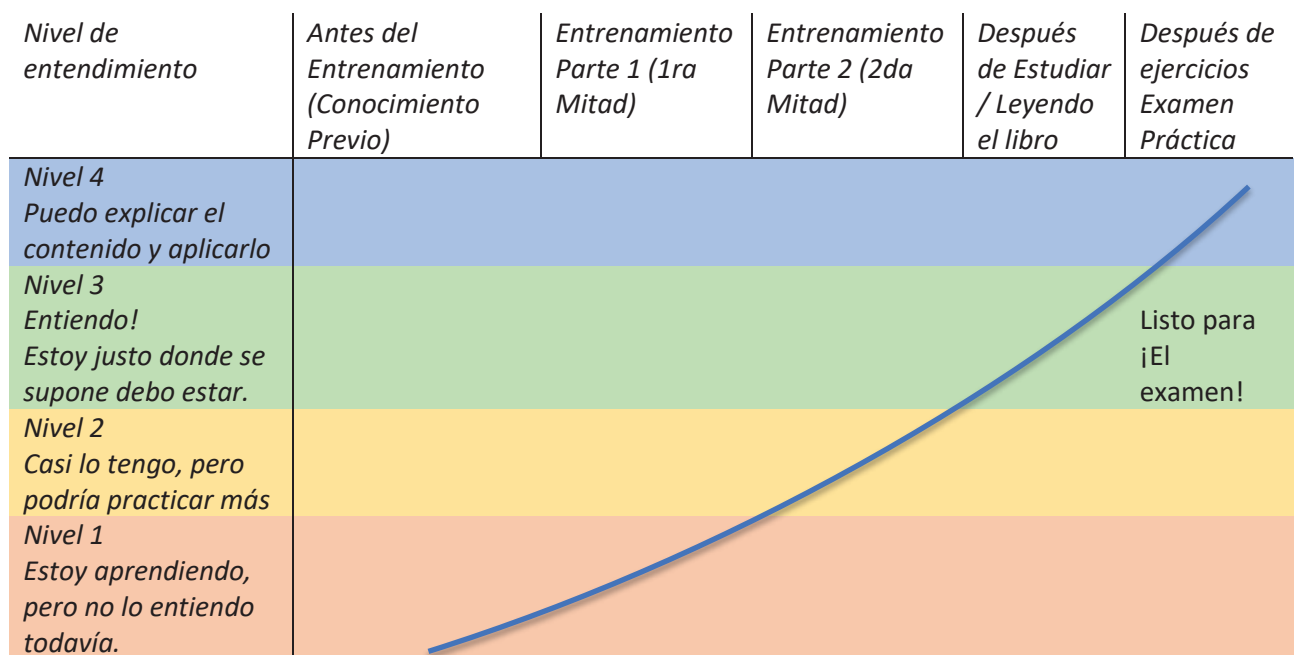
	<i>Número de slide</i>	<i>Número de página</i>
Introducción	(2)	9
Acerca de este curso	(3)	10
Programa VeriSM	(5)	11
Módulo 1: La Organización del Servicio		14
1.1 CONTEXTO ORGANIZACIONAL	(13)	15
1.2 GOBIERNO ORGANIZACIONAL	(22)	19
1.3 TRANSFORMACIÓN DIGITAL	(28)	22
Módulo 2: Cultura del servicio		27
2.1 CULTURA DEL SERVICIO	(39)	28
Módulo 3: Personas y estructura organizacional		33
3.1 PERSONAS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	(51)	34
3.2 DESAFÍOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS	(67)	42
Módulo 4: El Modelo VeriSM™		55
4.1 EL MODELO VERISM™	(94)	55
4.2 ADAPTANDO EL MODELO VERISM™	(140)	78
Módulo 5: Prácticas Progresivas		88
5.1 PRÁCTICAS PROGRESIVAS	(160)	88

Módulo 6: Tecnologías Innovadoras		113
6.1 IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA	(210)	113
Módulo 7: Puesta en Marcha		128
7.1 PUESTA EN MARCHA	(240)	128
Asignaciones VeriSM™		140
Asignación Modulo 1 - Listar 5 organizaciones		141
Asignación Modulo 2 - Elementos de VeriSM		142
Asignación Modulo 3 – Líder y Gerente		143
Asignación Modulo 4 - Elementos de VeriSM y la Malla de Gestión		144
Asignación Modulo 5 - DevOps, Agile, Lean		145
Asignación Modulo 6 – Gestión de Servicios		146
Respuesta Asignación Modulo 1		147
EXIN Examen de muestra		153
Evaluación		188
EXIN Guía de preparación		190

Diagrama de Autorreflexión de entendimiento

Complete este diagrama para auto-evaluar su comprensión del material. Está es una evaluación de lo bien que conoce el material y lo bien que lo entiende. Con el fin de aprobar el examen con éxito, debe aspirar a alcanzar lo más alto del nivel 3. Si realmente quieres convertirte en un profesional, entonces deberías apuntar al nivel 4. Su nivel general de comprensión seguirá naturalmente la curva de aprendizaje. Por lo tanto, es importante hacer un seguimiento de dónde se encuentra en cada punto del entrenamiento y abordar las áreas de dificultad.

Basándose en el lugar en el que se encuentra dentro de la autorreflexión del diagrama de entendimiento puede evaluar el progreso de su propio entrenamiento.



(Diagrama de autorreflexión de entendimiento)

Anote las áreas problemáticas con las que todavía tiene dificultades para que pueda consolidarlas usted mismo o con su entrenador. Después de que haya dado una revisión en estas áreas entonces evalúa si ahora tienes un mejor entendimiento de donde estás actualmente sobre la curva de aprendizaje.

Problemas

Áreas de problemas:

Tema:

Parte 1

Parte 2

Después de estudiar

Después de ejercicios

Y examen



VeriSM™
Service Management
for the digital age

VeriSM™ Gestión de Servicios Fundamentos

ifDC

COURSEWARE

©2018 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

Introducción

- Presentación & Metas
- Términos
- Programa

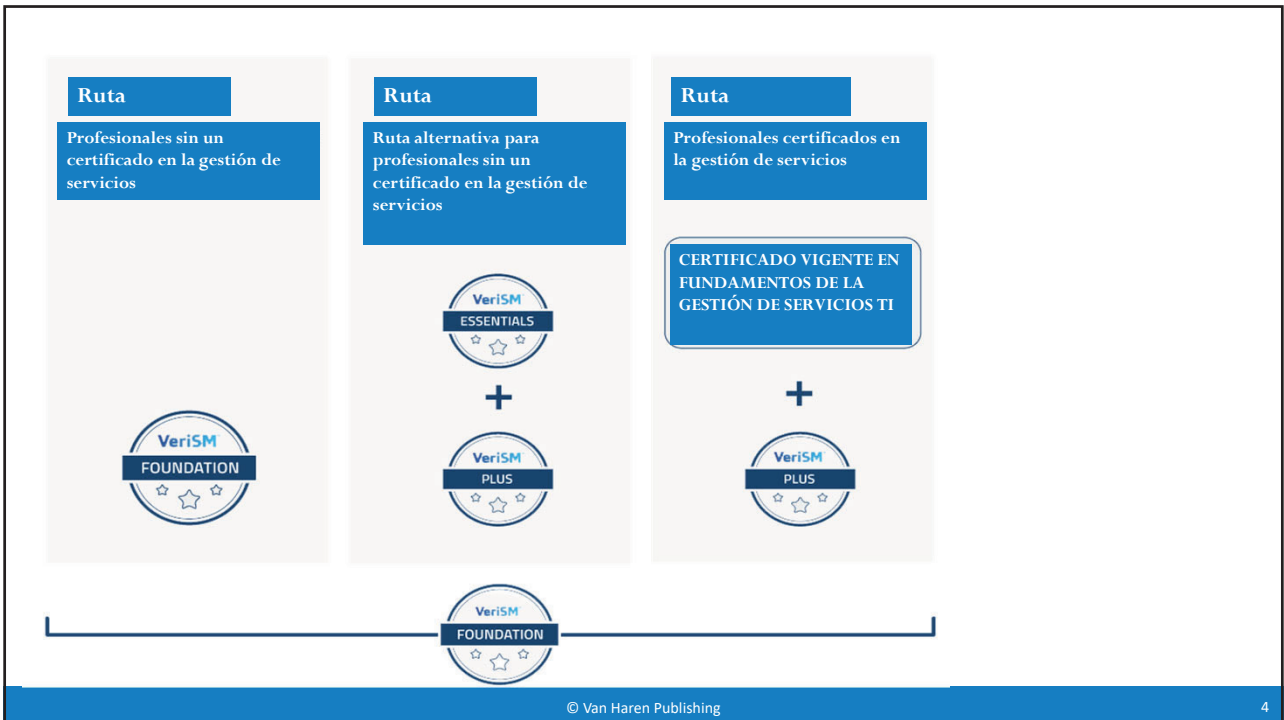




ACERCA DE ESTE CURSO

© Van Haren Publishing

3



© Van Haren Publishing

4



Programa VeriSM™ Fundamentos

Día 1

09:00 – 9:30	Introducción
09:30 – 10:45	Módulo 1: Organización del Servicio
10:45 – 11:00	Descanso
11:00 – 11:40	Módulo 2: Cultura del Servicio
11:40 – 12:00	Módulo 3: Personas y estructura organizacional
12:00 – 12:30	Almuerzo
12:30 – 13:45	Módulo 3: Personas y estructura organizacional
13:45 – 14:45	Módulo 4: Modelo VeriSM™
14:45 – 15:00	Descanso
15:00 – 17:00	Módulo 4: Modelo VeriSM™

Día 2

09:00 – 10:00	Módulo 4: Modelo VeriSM™
10:00 – 10:45	Módulo 5: Prácticas Progresivas
10:45 – 11:00	Descanso
11:00 – 12:45	Módulo 5: Prácticas Progresivas
12:45 – 13:15	Almuerzo
13:15 – 14:30	Módulo 6: Tecnologías Innovadoras
14:30 – 14:45	Descanso
14:45 – 15:05	Módulo 7: Puesta en Marcha
15:00 – 17:00	Examen (preparación y 60 min duración)



Programa VeriSM™ Essential

Día 1

09:00 – 09:30	Introducción	13:30 – 14:45	Módulo 4: Modelo VeriSM™
09:30 – 10:30	Módulo 1: Organización del Servicio	14:45 – 15:00	Descanso
10:30 – 10:45	Descanso	15:00 – 16:15	Módulo 4: Modelo VeriSM™
10:45 – 11:25	Módulo 2: Cultura del Servicio	16:15 – 17:00	Examen (preparación y 30 min duración)
11:25 – 13:00	Módulo 3: Personas y estructura organizacional		
13:00 – 13:30	Almuerzo		



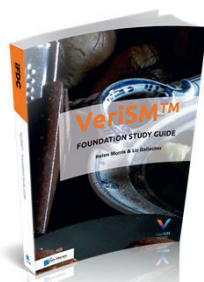
Program VeriSM™ Plus

Día 1

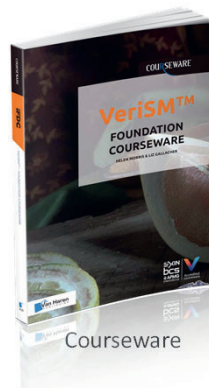
09:00 – 9:30	Introducción	13:00 – 14:45	Módulo 5: Prácticas Progresivas
09:30 – 09:50	Módulo 1: Organización del Servicio	14:45 – 15:00	Descanso
09:50 – 10:55	Módulo 3: Personas y estructura organizacional	15:00 – 15:45	Módulo 6: Prácticas Innovadoras
10:55 – 11:10	Descanso	15:45 – 16:15	Módulo 7: Puesta en Marcha
11:10 – 12:30	Módulo 4: Modelo VeriSM™	16:15 - 17:00	Examen (preparación and 30 min duración)
12:30 – 13:00	Almuerzo		



Material



Guía de Estudio Fundamentos



Courseware



Diapositivas del Entrenador
(Incluido en el Courseware)



Los números de las graficas en el courseware corresponden con el cuerpo de conocimiento:
‘VeriSM™™ - Un enfoque de gestión de servicios para la era digital’



Alcance del Curso

Esta certificación incluye los siguientes temas:

1. La Organización del Servicio
2. Cultura del Servicio
3. Personas y estructura organizacional
4. El Modelo VeriSM™™
5. Prácticas Progresivas
6. Tecnologías Innovadoras
7. Puesta en Marcha



Especificaciones del examen

- VeriSM™™ Fundamentos
- Tipo de examen: Preguntas de opción múltiple basadas en PC o en papel.
- Número de preguntas: 40
- Puntaje para aprobar: 65% (26 de 40)
- Libro abierto/notas: No
- Permitido Equipo electrónico/ayudas: No
- Tiempo permitido para el examen: 60 minutos





Requisitos del examen

Requisitos de la certificación	Especificación del examen	Fundamentos
1. La Organización del Servicio	1.1 Contexto organizacional	2,5%
	1.2 Gobierno organizacional	2,5%
	1.3 Transformación digital	5%
2. Cultura del Servicio	2.1 Cultura del servicio	5%
3. Personas y estructura organizacional	3.1 Estructura de la organización	10%
	3.2 Desafíos de la gestión de servicios	10%
4. El Modelo VeriSM ^{TMTM}	4.1 El Modelo VeriSM ^{TMTM}	25%
	4.2 Adaptando el Modelo VeriSM ^{TMTM}	7,5%
5. Prácticas Progresivas	5.1 Prácticas Progresivas	20%
6. Tecnologías Innovadoras	6.1 Impacto de la Tecnología	10%
7. Puesta en Marcha	7.1 Puesta en Marcha	2,5%



VeriSM
Service Management
for the digital age

Módulo I: La Organización del Servicio



1.1 CONTEXTO ORGANIZACIONAL

© Van Haren Publishing

13



Contexto Organizacional

Definición: Organización

“Una organización es un grupo oficial de personas, por ejemplo, un partido político, organización de caridad o un club”

Tipos de organización:

- Sector privado
- Organizaciones del sector público
- Sector voluntario u organizaciones de caridad
- Organizaciones sin fines de lucro
- Tercer sector

§ 2.2

© Van Haren Publishing

14



Términos Claves

Definición: Consumidor

“Un consumidor es una persona que compra cosas o utiliza servicios.”

- La Gestión de Servicios utiliza varios términos:
 - Cliente, usuario o consumidor.
 - Los clientes pagan y definen los servicios; los usuarios reciben la provisión de los servicios.
- VeriSM™ utiliza “consumidor” para incluir:
 - Clientes y usuarios.



Términos Claves

Definición: Activo

“Un activo es cualquier cosa que sea útil o valiosa dentro de un producto o servicio.”

- Los activos deben utilizarse para satisfacer las necesidades acordadas del consumidor.

Definición: Capacidad

“La habilidad o las cualidades que son necesarias para hacer algo”

- Una capacidad no siempre es un equipo diferenciado
- Ejemplos incluyen: Recursos humanos; Finanzas; Marketing; Ventas; Servicio al cliente; Tecnologías de la información



Enfoque Organizacional

- Todas las capacidades organizacionales estarán involucradas en la entrega de servicios digitales.
- Los proveedores de servicios efectivos se centrarán en los resultados que necesitan sus consumidores.

Definición: Resultado

"La consecuencia final de un consumidor que interactúa con un producto o servicio"

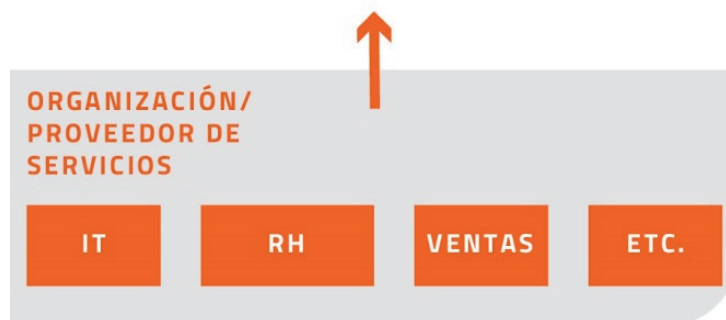
- Una salida se enfoca sobre un entregable física.
- El enfoque del proveedor de servicios está en la experiencia general del consumidor.



Figura 2 Una organización es un proveedor de servicios

La Organización es un
Proveedor de Servicios

Resultados



© Van Haren Publishing, 2018

Figura 2 Una organización es un proveedor de servicios

Fuente: VeriSM™ - Foundations Courseware - Español

Un Buen Proveedor de Servicios

¿Qué hace una “Buena” organización proveedora de servicios? Necesitamos entender:

- Consumidores - ¿Dónde están?
- Competencia - ¿Quiénes son los competidores?
- Estructura - ¿Cuál es la estructura organizacional?
- Cultura del consumidor – comportamientos y costumbres locales afectan a los negocios
- Leyes y regulaciones - ¿Existe alguna práctica de gobierno específica?
- Desafíos - ¿Qué desafíos enfrenta la organización?

Optimizando Interacciones Organizacionales

Interacciones
entre capacidades
del negocio



Figura 3 Interacción entre capacidades del negocio.

Fuente: VeriSM™ - Foundations Courseware - Español



Comportamiento Oscuro

- El comportamiento oscuro es común en muchas organizaciones , y se describe cómo:
 - *“Sistemas, procesos, soluciones y decisiones implementadas y usadas dentro de las organizaciones sin la aprobación explícita de la organización o las consideraciones necesarias para la entrega del servicio .”*
 - El comportamiento oscuro en TI se refiere a un sistema adquirido sin conocimiento de TI, pero con la expectativa de que se le proporcione soporte para él.
- El comportamiento oscuro no se limita al Departamento de TI.
- Para superar y romper las barreras del consumidor y proveedor de servicios hay que:
 - Fomentar un enfoque holístico de la comunicación, la colaboración y la mentalidad compartida.



1.2 GOBIERNO ORGANIZACIONAL

Gobierno Organizacional

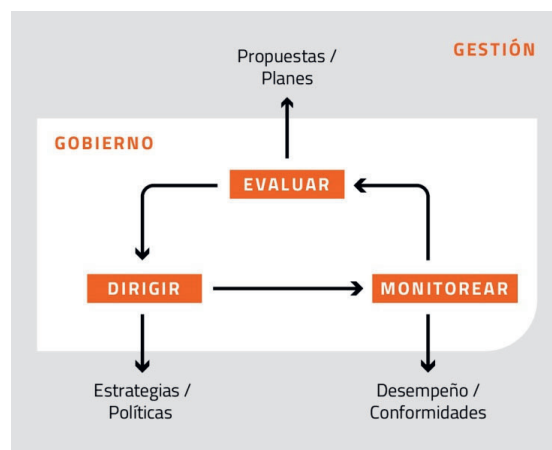
- Las organizaciones necesitan tener reglas y lineamientos sobre la forma en que trabajan.
 - Esto es específico para cada organización
 - Un conjunto de principios de gobierno, políticas, métricas
- Principios de gobierno en cascada a través de las capacidades organizacionales
- El gobierno y gestión
 - El gobierno proporciona visión
 - La gestión toma decisiones para cumplir la visión

Gobierno Organizacional

Gobierno:

- Evaluar,
- Dirigir,
- Monitorear.

Actividades de gestión



© Van Haren Publishing, 2018

Figura 4 Gobierno: Evaluar, Dirigir y Monitorear
Fuente: VeriSM™ - Foundations Courseware - Español



Principios de Gobierno

Las prácticas y principios típicos de gobierno incluyen:

- Crear y mantener el marco de gobierno – definir las estructuras, principios y prácticas basados en las metas y objetivos de la organización (misión/visión).
- Asegurar que se proporciona valor – vincular los resultados de los productos y servicios al logro de los objetivos organizacionales.
- Optimizar riesgos – definir la tolerancia al riesgo organizacional y asegurar que se entienda, comunique y administre.
- Optimizar las capacidades – Asegurar que existen suficientes recursos (personas, procesos, tecnología) para apoyar el logro de los objetivos organizacionales



Flujo de Gobierno

El flujo de Gobierno



© Van Haren Publishing, 2018

Figura 6 Flujos de Gobierno

Fuente: VeriSM™ - Foundations Courseware - Español



Principios de Gobierno

Actividades de planificación activadas por principios de Gobierno

- Planificación estratégica
 - Cubre la dirección de la organización
- Planificación táctica
 - Cubre el 'donde y cómo', esperando normalmente entre nueve y dieciocho meses.
- Planificación operacional
 - Cubre el 'qué', requiriendo resultados individuales y específicos.



1.3 TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Transformación Digital

Definición: Transformación digital

“La transformación digital se refiere a los cambios asociados con la aplicación de tecnologías digitales a través de todas las áreas de la organización, desde ventas a marketing, productos, servicios y nuevos modelos de negocio”

La transformación digital es *“El replanteamiento, la re-imaginación de un negocio en términos más digitales...Se trata fundamentalmente de los canales de entrega, operaciones, marketing y ventas, y atención al cliente – Repensando y modelando todo el negocio en cómo podría ser empaquetado como nuevos productos y servicios digitales, todos entregados utilizando principalmente los medios digitales como el mecanismo de hacer los negocios .”*

Dion Hinchcliffe



Transformación Digital

- La transformación se gestiona tanto interna como externamente
 - Las organizaciones pueden explotar las nuevas tecnologías internamente, y externamente por el mercado.
- Optimización digital:
 - Cambiar el uso de la tecnología para llegar a nuevos mercados, optimizar operaciones.
- Disrupción digital:
 - La tecnología se utiliza para cambiar radicalmente el rendimiento operativo de una organización.
 - La tecnología se utiliza para extender radicalmente el alcance de la organización a nuevos clientes y mercados.
 - La tecnología se utiliza para capturar clientes o para ganar nuevos clientes de la competencia.



Gestión de servicios y transformación digital

- La Gestión de Servicios necesita responder a la transformación digital
 - Adoptar un pensamiento más ágil
 - La tecnología está en todas partes y los servicios se obtienen desde cualquier lugar.
- Las capacidades de TI deben funcionar dentro de otras capacidades organizacionales para ofrecer productos y servicios.
- La Gestión de Servicios coordina las capacidades
 - ‘De adentro hacia afuera’ hacia ‘De afuera hacia adentro’ (orientado al cliente, más que dictado por el negocio)
 - Hay que considerar:
 - ¿Cómo la organización genera y entrega valor?
 - ¿Cuáles son las cadenas de suministro dentro de la organización que ofrecen valor?
 - ¿Cómo contribuyen o respaldan las capacidades individuales a las cadenas de suministro para generar valor?



Preguntas de Prueba

- ¿Qué es un “consumidor”?
 - a) Una persona que entrega servicios
 - b) Una organización que entrega un producto
 - c) Una persona que compra cosas o utiliza servicios
 - d) Una organización que trabaja con otros para entregar servicios



Preguntas de Prueba

- ¿Qué es un “consumidor”?
 - a) Una persona que entrega servicios
 - b) Una organización que entrega un producto
 - c) **Una persona que compra cosas o utiliza servicios**
 - d) Una organización que trabaja con otros para entregar servicios



Preguntas de Prueba

- ¿Cuáles son los tres elementos del Gobierno?
 - a) Evaluar, dirigir y monitorear
 - b) Evaluar, entregar y medir
 - c) Revisar, entregar y monitorear
 - d) Auditar, dirigir y medir

