

Fundamentos Lean IT

El curso de Fundamentos de Lean IT proporciona una visión de los principios de Lean, así como una serie de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas en las organizaciones de TI para optimizar los procesos en la gestión y entrega de servicios. Principalmente con una orientación a los clientes y generación de valor con el menor esfuerzo, al poder identificar y eliminar las actividades que no generan valor.

Los principios de Lean IT son aplicables a todas las organizaciones con operación de TI sin importar el sector, industria o tamaño. Una organización que aplica Lean IT de manera efectiva va a notar una mejor satisfacción de los clientes al reducir los costos de TI, reducción de costos y una mayor productividad al gestionar la demanda por los servicios.

Lean IT es una extensión de Lean manufacturing y Lean Services probadas en organizaciones alrededor del mundo y adaptadas a la medida de las necesidades de los procesos de TI que soportan el ciclo de vida del servicio. El foco central de Lean IT es sobre el flujo de valor para los clientes en todas las áreas de dominio de TI. La eliminación de "basura" se define como algo que no agrega valor al producto o servicio, promueve un enfoque en la realización de actividades, procesos, gestión de recursos e infraestructura que participan en la cadena de valor del cliente.

Lean IT complementa otros marcos de referencia como ITIL y Scrum, aportando un sentido claro del propósito para entregar valor al cliente mientras otros modelos se focalizan en cómo administrar otros aspectos de TI.

Objetivo:

- Entender e identificar el concepto de "basura" dentro de los procesos.
- Aprender acerca de cómo aplicar herramientas:
 - A3 Thinking / PDCA
 - Ir a ver el campo de trabajo (gemba walk)
 - Mapeo de la Cadena de Valor
 - Kaizen (Sistema, Proceso y Actividad)
 - Estandarizar prácticas de trabajo
 - 5S (Sort, Set in Order, Shine, Standardize, Sustain)
- Poder identificar KPIs (Indicadores Clave de Desempeño) para su organización
- Poder iniciar, documentar e implementar mejoras para los procesos
- Poder reducir costos al eliminar la "basura" e ineficiencia en la infraestructura y los procesos
- Incrementar la productividad mediante una Gestión de recursos mejorada
- Incrementar la satisfacción de cliente al focalizarse en la generación de valor

Audiencia:

- Toda persona involucrada en el área de TI que desea mejorar la eficiencia dentro de la operación
- Profesionales de TI encargados de gestionar las relaciones con el cliente y sus resultados
- Profesionales de TI que desean adoptar la filosofía y prácticas Lean IT en las organizaciones

Temario:

El curso cubre los temas comprendidos en el temario para el examen de certificación avalado por APMG, compañía que evalúa el conocimiento de Lean IT a nivel global.

1. Introducción a Lean IT
2. Los cinco principios de Lean IT
3. Dimensión: Cliente
4. Dimensión: Proceso
5. Dimensión: Desempeño
6. Dimensión: Organización
7. Dimensión: Comportamiento y actitud
8. Solución de Problemas/Kaizen
9. Examen de prueba

Al contratar este curso, Usted recibe:

- 2 días de clases
- Un cuaderno de trabajo en inglés.
- El examen en Inglés para obtener la certificación oficial

Examen de certificación:

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Fundamentos de Lean IT de The Lean IT Association.

Prerrequisitos para el participante:

No hay prerrequisitos para tomar este curso, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la entrega y soporte de servicios de TI.

Manuales electrónicos

Nuestros manuales de curso se entregan en formato electrónico para que puedan ser vistos en varios dispositivos como laptop o Tablet, o puede imprimir el archivo si así lo desea. Se tiene como opción la entrega de un manual impreso a los participantes.

El optar por el manual en formato electrónico le permite obtenerlo días antes de la impartición del curso y ayudarnos a contribuir a la sustentabilidad del medio ambiente.