

FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de Estrategias de externalización para los servicios de TI

→ Claves del éxito para la utilización de estrategias, procesos y contratos de *outsourcing* en TI.




Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 902 021 206 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA



Presentación

Cuando una compañía hace algo que otros pueden hacer de forma más eficiente, está sacrificando una ventaja competitiva (Harvard Business Review).

Vivimos en un mundo complejo donde los cambios cada vez son más acelerados, la búsqueda de la flexibilidad y la eficiencia en el uso de los recursos es un reto constante al que se tienen que enfrentar las empresas, sin perder el propósito de su negocio. El outsourcing, externalización o tercerización de servicios TI se ha convertido en la actualidad en una estrategia básica para dirigir los cambios imparables introducidos por las Tecnologías de la Información.

En el contexto actual de globalización, las empresas deben dedicarse a innovar y concentrar sus recursos en el negocio principal. Tenemos que “desaprender” las formas habituales de trabajar y dar paso a nuevas reglas de negocio que nos permitan tomar decisiones inteligentes. Las empresas buscan la ejecución de un proceso de negocio con una mayor eficacia, a un menor coste, consiguiendo de este modo beneficios como la variación de costes fijos, tener acceso a la última tecnología o aprovechar economías de escala derivadas de compartir recursos.

Este curso permitirá a todos los participantes tener una visión completa de las diferentes fases a desarrollar en la implantación de un proyecto de Outsourcing de Servicios TI.

La Educación On-line

Tras 15 años de experiencia formando a directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales presenta sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

- ➔ La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- ➔ Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- ➔ Trabajar con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- ➔ Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.



Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de 50 horas y el material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 9 módulos de formación práctica de que consta el curso Estrategias de externalización para los servicios de TI.

Material Complementario

Incluye ejemplos, casos reales, tablas de soporte, etc. sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos para la resolución de las problemáticas específicas en la implantación de un proyecto de *outsourcing* de servicios de TI.

Ejercicios de Seguimiento

Corresponden a ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a la implantación de un proyecto de *outsourcing* de servicios de TI.

Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.

Curso Bonificable



Este curso le permitirá saber y conocer:

- Qué es y qué no es outsourcing.
- Qué características tiene y cuáles son los diferentes tipos con los que nos podemos encontrar.
- Qué entendemos por Cloud Computing y qué relación tiene con el outsourcing.
- Cómo se estructura el ciclo de vida de un outsourcing informático.
- Cómo establecer los criterios que determinen el alcance de lo que se está considerando externalizar.
- Cómo evaluar de forma efectiva la necesidad de externalizar parcial o totalmente los servicios del área de TI.
- Criterios para la selección de un proveedor de outsourcing.
- Cómo llevar a cabo la negociación en la contratación o externalización de un servicio TI.
- Qué condiciones debe incluir un contrato de externalización de TI.
- Cuáles son los servicios de TI que más activamente se consideran como candidatos al outsourcing.
- Cómo elaborar un Plan de Seguridad que sirva de guía a todos los procesos.
- Cuáles son los factores críticos de más éxito al externalizar.
- Cómo se lleva a cabo un control y seguimiento continuo de los servicios contratados.

Gestione de manera eficaz los contratos, proveedores y la calidad de los servicios externalizados de TI.

Dirigido a:

Directores y Responsables de los Departamentos de Informática y TI, Compras, Programadores, Consultores, Analistas y Técnicos de TI y, en general, a todas aquellas personas que gestionan contratos y proveedores de servicios de TI.

Contenido del curso

→ MÓDULO 1. Introducción al outsourcing de los sistemas de información

5 horas

Uno de los problemas que presenta el Outsourcing es que no significa lo mismo para todo el mundo aunque podemos definirlo como la cesión a una empresa externa de la gestión de los sistemas de información de una organización.

- 1.1. Concepto, orígenes y evolución.
- 1.2. Características.
- 1.3. Enfoques.
- 1.4. Modalidades.
- 1.5. Tipos de outsourcing.
- 1.6. Ciclos de vida de un outsourcing.
- 1.7. Outsourcing y Cloud Computing:
 - 1.7.1. Servicios habituales en Cloud.
 - 1.7.2. El nuevo rol del outsourcing en el entorno Cloud.

→ MÓDULO 2. Outsourcing ¿si o no?

7 horas

La firma de un contrato de Outsourcing no tiene que suponer la pérdida de control sobre la información de la empresa, más bien debe suponer disponer de mejor información, más actual y mejor estructurada.

- 2.1. Síntomas de una empresa que requiera outsourcing.
- 2.2. Razones más importantes para adoptar outsourcing.
- 2.3. Evaluación de la necesidad:
 - 2.3.1. Beneficios.
 - 2.3.2. Riesgos.
 - 2.3.3. Resumen de ventajas / desventajas.
- 2.4. Factores de éxito:
 - 2.4.1. Pautas a aplicar.

Contenido del curso

→ MÓDULO 3. Plan de actuación

7 horas

Lo primero que debemos tener en cuenta es que la externalización de servicios de TI es un proceso continuo y que debe realizarse en varias fases. Este módulo nos ayudará a plantear el comienzo de un proceso de Outsourcing, las claves principales para seleccionar un proveedor y cómo evaluar sus ofertas.

3.1. Metodología.

3.2. Proceso a seguir.

3.3. Selección del proveedor:

3.3.1. Claves para seleccionar un proveedor.

3.3.2. Solicitud de oferta.

3.3.3. Evaluación de ofertas.

→ MÓDULO 4. El contrato

6 horas

Uno de los problemas de este tipo de contratos es adecuar su desarrollo a las necesidades reales del medio y largo plazo. Firmar un contrato de Outsourcing implica un conocimiento exacto del negocio, no sólo en las condiciones presentes, sino, más importante, las posibilidades de crecimiento futuro. Este módulo muestra las características y contenidos principales que debe tener un contrato de Outsourcing para garantizar su sostenibilidad hasta el vencimiento del mismo.

4.1. Principios generales para la negociación.

4.2. Características del contrato de outsourcing.

4.3. Modelo económico.

4.4. El Benchmarking.

4.5. Auditorías.

4.6. Plan de Retorno.

Contenido del curso

→ MÓDULO 5. Los servicios

6 horas

En este módulo aprenderemos a identificar qué podemos externalizar y cómo determinar un conjunto de medidas para aceptar los servicios que nos preste el proveedor.

5.1. Actividades a externalizar:

- 5.1.1. Cómo decidimos lo que se puede externalizar.
- 5.1.2. Actividades que se externalizan con más frecuencia.
- 5.1.3. Datos sobre servicios.

5.2. Especificaciones de un servicio.

5.3. Acuerdos de Nivel de Servicio:

- 5.3.1. Objetivos.
- 5.3.2. Pasos básicos para un SLA.
- 5.3.3. Indicadores de servicios.
- 5.3.4. Ejemplo.

5.4. Modelos de referencia.

5.5. Recomendaciones.

→ MÓDULO 6. Transferencia del personal

4 horas

Cuando se toma la decisión de afrontar un proyecto de Outsourcing, uno de los problemas más complejos de resolver es “qué hacer con el personal informático”. Este módulo muestra las diferentes opciones que se pueden adoptar en el complejo tema de la transferencia de personal que suele conllevar un proceso de externalización de servicios.

6.1. Opciones de traspaso.

6.2. Plan de transición del personal informático.

6.3. A tener en cuenta.

6.4. El pseudo-outsourcing.

Contenido del curso

→ MÓDULO 7. La seguridad

4 horas

La seguridad de la información es el conjunto de sistemas y procedimientos que garantizan la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad. Este módulo muestra las implicaciones que tiene externalizar un servicio si éste incluye datos de carácter personal.

7.1. Gestión de la seguridad:

- 7.1.1. Aplicación de medidas de seguridad.
- 7.1.2. Evaluación y mantenimiento.

7.2. Protección de datos de carácter personal:

- 7.2.1. Qué podemos extraer de la ley.
- 7.2.2. Transferencias internacionales.
- 7.2.3. Enlaces de interés.

→ MÓDULO 8. Etapa final

5 horas

Esta etapa engloba todas aquellas actuaciones necesarias para el traspaso de responsabilidades en relación con el proceso o actividad objeto de externalización. Aprenderemos a identificar los pasos para la transformación de los servicios y cómo realizar el seguimiento y control una vez traspasados al proveedor.

8.1. Transición:

- 8.1.1. Aspectos internos destacables.
- 8.1.2. Actuaciones con relevancia jurídica.

8.2. Transformación de servicios.

8.3. Seguimiento y control:

- 8.3.1. Criterios de categorización y seguimiento.
- 8.3.2. Análisis “post mortem” del proyecto.

8.4. Finalización del contrato.

Contenido del curso

→ MÓDULO 9. Conclusiones y reflexiones

6 horas

Aspectos principales para que un proyecto de outsourcing tenga éxito.

- 9.1. Síntesis para no fracasar en un proyecto de outsourcing.
- 9.2. Datos sobre outsourcing.
- 9.3. Reflexiones.
- 9.4. Principales empresas que ofrecen servicios de outsourcing en España.
- 9.5. Algunos acuerdos.

Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Estrategias de externalización para los servicios de TI han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

→ Mercedes Sánchez

Profesional de TI en funciones de dirección del área. Responsable del Departamento de TI y especialista en gestión de servicios, colabora con empresas de consultoría en diferentes proyectos tecnológicos.

La autora y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Estrategias de externalización para los servicios de TI**. Para ello, deberá haber cumplimentado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

