CERTIFICADO DE ASISTENCIA

Se certifica que

Vanesa Paredes

ha completado satisfactoriamente el curso online interactivo

ITSM KPI FOUNDATION

impartido por Ozona Consulting

Diego Berea
Socio director de Ozona Consulting
Miembro de los comités internacionales ISO/IEC JTC1 SC40 e ISO/TC 37

Haz click para verificar la autenticidad de este diploma

11 al 12 de noviembre de 2026

TEMARIO DE LA FORMACIÓN

ITSM KPI FOUNDATION

Duración: 8.0 horas

- **Medidas, métricas e indicadores**
  - Elementos cuantitativos vs elementos cualitativos
  - Definición de medida, métrica e indicador
- **Tipos de indicadores**
  - Indicadores de resultados vs indicadores de rendimiento
  - Indicadores clave
  - Identificación de KPIs
- **Conceptos de gestión de servicios ITIL/ISO 20000**
  - Orientación a servicios
  - Mapa de servicios
  - Modelado de servicios
  - Sistemas de gestión de servicios
- **Medidas, métricas e indicadores ITSM**
  - Aplicación de los conceptos generales a la gestión de servicios
- **Formas de presentar la información**
  - Informes, dashboards, cuadros de mando, etc.
- **Diseño de métricas**
  - Modelo de información de la medición de la norma ISO/IEC 15939
  - Introducción a los criterios para el diseño de métricas
- **Modelo de indicadores de gestión de servicios**
  - La ISO 20000 como guía
  - Objetivos del modelo
  - Cálculo de indicadores
- **Ejercicios. Parte 1**
  - Aplicación del modelo a la interpretación y análisis de cuadros de mando e informes de indicadores de service desk
  - KPIs e informes de gestión de incidencias, peticiones de servicio, cambios, etc.
  - Análisis de situaciones reales a partir de informes de service desk
- **Ejercicios. Parte 2**
  - Aplicación del modelo a la interpretación y análisis de cuadros de mando e informes de indicadores de provisión de servicios
  - KPIs e informes de gestión de disponibilidad, capacidad, niveles de servicio, etc.
  - Análisis de situaciones reales a partir de informes de provisión de servicios

Haz click para verificar la autenticidad de este diploma