

ITIL 4 e a experiencia do usuario: medindo e mellorando o valor percibido

Descrición

Máis aló do cumprimento de SLA, o verdadeiro éxito dun servizo TI mídese na percepción do usuario. Nesta sesión centraremos en como ITIL 4 permite incorporar a experiencia do usuario como parte central da xestión do servizo. Exploraremos indicadores como CSAT, CES e XLA, aprenderemos a interpretar o feedback de forma estruturada e veremos como redeseñar servizos en función do valor percibido. Esta visión centrada na cocreación de valor e na mellora continua permite construír relacións máis sólidas entre TI e os usuarios, fomentando unha cultura orientada ao cliente desde o deseño ata a operación.

Perfil do docente

O relator será Aitor Castro Casas. Conta con máis de 25 anos de experiencia na xestión de proxectos, produtos e servizos, combinando o seu perfil técnico cun enfoque humano centrado na mellora continua e a axilidade organizativa. Actualmente é socio, director de calidade e agile coach en Dilemma Solutions, onde impulsa o desenvolvemento de produtos sanitarios con tecnoloxías baseadas en intelixencia artificial. Ao longo da súa carreira liderou iniciativas clave en entidades como Amtega, Grupo Amaya Telleria (GAT) ou CIXTEC, sempre orientado á excelencia operativa e a transformación dixital. A súa experiencia abarca desde a enxeñería industrial e de software ata a dirección estratéxica e a xestión do cambio.

Como formador e consultor, Aitor colabora con entidades como Scrum Manager, Prokanban.org, Escola de Finanzas (EFBS) ou a Universidade Internacional da Rioxa (UNIR), impartindo cursos oficiais sobre metodoloxías áxiles, métricas, OKR, IA e liderado. Está certificado polas principais organizacións internacionais en axilidade, xestión de proxectos e transformación dixital (Scrum.org, PMI, Scaled Agile, PeopleCert, entre outras), e acompañou a empresas como Estrella Galicia, Ibermática, Televes ou Johnson Controls nos seus procesos de evolución organizativa. O seu enfoque práctico e próximo converte cada sesión nunha oportunidade real de aprendizaxe e cambio.

PROGRAMA Programación 2025/26

TIPO SEMINARIO

PERIODO INSCRICIÓN	19/01/2026 - 01/02/2026
Nº PRAZAS	232
METODOLOXÍA	Presencial
DURACIÓN	4 horas
DATA INICIO	02/02/2026
DATA FIN	02/02/2026
HORARIO	O 02/02/2026 de 16:30 a 20:30 horas.
LUGAR DE DOCENCIA	Edificio localizado na r/Airas Nunes s/n, barrio de Conxo, en
PERIODO DOCENCIA	02/02/2026 - 02/02/2026

Temario

- O valor percibido como eixo da experiencia de servizo
- Introducción a CSAT, CES e XLA en contornas TI
- Técnicas para recoller e analizar feedback de usuarios
- Mellora continua baseada en experiencia
- Cocreación de valor e deseño centrado no usuario
- Boas prácticas na xestión da percepción