

# Curso Mejora Continua del Servicio ITIL v3

## Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas de Mejora Continua del Servicio de manera acorde con lo documentado en el libro de ITIL Mejora Continua del Servicio.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen ITV3CSI perteneciente al Track de Ciclo de Vida de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL v3.

## Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Mejora Continua del Servicio.

## Audiencia

Este curso está orientado a cualquier persona con responsabilidades en la Gestión de los Servicios a cualquier nivel que esta trabaje. Está especialmente recomendado a aquellos que habiendo alcanzado un nivel de Fundamentos necesitan profundizar en este tema o bien están interesados en obtener los créditos necesarios para alcanzar la certificación de grado superior como Experto en ITIL v3.

## Material Entregado

El material a entregar es material homologado por EXIN.  
El material está en español.

## Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3.

## Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 y haber asistido a este curso.

## Contenido

### 1. Introducción a la Mejora Continua del Servicio

- Conceptos clave de la Mejora Continua del Servicio
- Objetivos de la Mejora Continua del Servicio
- Eficacia y eficiencia en todas las Fases del Ciclo de vida de los Servicios

## **2. Principios de la Mejora Continua del Servicio**

- Propósito y objetivos de esta Fase
- Mantenimiento del ITSM .
- Alineación de la cartera de Servicios con necesidades actuales y futuras
- Asegurar la madurez de los procesos
- Ámbito y metodología de la Mejora Continua del Servicio

## **3. Procesos de la Mejora Continua del Servicio**

- Entendiendo el cambio, la propiedad y la Alta responsabilidad
- Gestión de Nivel de Servicio y la mejora Continua
- Aplicación del Ciclo de Deming a la mejora Continua
- Uso efectivo de Métricas y Benchmarks
- Gestión del Conocimiento
- Uso de la Mejora en la alineación Servicios y Negocio
- Marcos de trabajo, estándares y métodos

## **4. Métodos y técnicas de la Mejora Continua del Servicio**

- Desarrollar Métodos de Análisis
- Analisis del impacto de Fallos
- Relaciones e interfaces con otros procesos
  - Gestión de la Disponibilidad
  - Gestión de la Capacidad
  - Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI
  - Gestión del Riesgo
  - Gestión de Problemas

## **5. Organización de la Mejora Continua del Servicio**

- Los Siete Pasos de la Mejora Continua del Servicio
- El Modelo RACI
- Gestor del Servicio
- Gestor de CSI
- Propietario del Servicio Gestor de CSI

## **6. Consideraciones sobre la tecnología**

- La tecnología aplicada a la Mejora Continua del Servicio
  - Gestión de Servicios.
  - Gestión de Redes y Sistemas.
  - Gestión de Eventos.
  - Resolución automatizada de Incidentes y Problemas.
  - Gestión del Rendimiento.
  - Herramientas de análisis estadísticos.
  - Gestión de Proyectos y Cartera de Servicios.
  - Gestión Financiera.
  - Informes Inteligentes de Negocio

## **7. Implementación de la Mejora Continua del Servicio**

- Cuándo y por dónde empezar.
- Gobierno de la Empresa y de TI.
- El Cambio organizacional.
- Estrategias de Comunicación.
- Planeamiento de la estrategia de CSI.

## **8. Factores críticos de éxito y Riesgos**

- Localización, descripción y análisis de los mismos
- El impacto potencial de los riesgos a la hora de implementar CSI.
- El valor potencial, beneficios y costes a la hora de implementar CSI.

## **9. Examen de prueba**

- Realización de un examen similar al oficial.
- Corrección comentada del mismo.
- Conclusiones y repaso final