

## ITIL® Lifecycle: Continual Service Improvement

Este curso oficial de ITIL está basado en el libro de ITIL Continual Service Improvement y se enfoca en el proceso de mejora continua así como sus principios, métodos y técnicas para alinear los servicios de TI con las necesidades cambiantes del negocio.

### Objetivo:

- Aprender el valor al negocio que brinda la filosofía de mejora continua en los procesos y servicios.
- Conocer a fondo el beneficio que tiene las métricas, reportes y evaluación de los procesos necesarios para poder operar el servicio y cumplir los requerimientos del negocio.
- Comprender los riesgos, retos, factores críticos de éxito y responsabilidades necesarias para ejecutar las mejoras en procesos y servicios.
- Preparar al participante para el examen de certificación en "ITIL Continual Service Improvement".

### Duración:

Cuatro días de curso.

### Audiencia:

- Directores de TI, Gerentes de TI, Líderes de equipo, consultores de TI, arquitectos de TI, Gerentes de Calidad y cualquier profesional involucrado en la calidad de los servicios de TI.
- Personas que laboren en organizaciones que hayan adoptado los procesos de ITIL y que necesiten integrarse a los procesos actuales.
- Personas con el objetivo de obtener la certificación de ITIL Expert para brindar consultoría en la aplicación de ITIL en organizaciones.

### Temario:

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

- Como utilizar el enfoque de Mejora Continúa del Servicio.
- Las actividades del proceso de Mejora en 7 Pasos.
- Como identificar factores críticos de éxito, riesgos y retos.
- Como medir y obtener reportes como el Balanced Score Card y el análisis FODA.
- La importancia de la Gestión del Conocimiento y la Gestión de Niveles de Servicio en una Mejora Continua del Servicio.
- Como recuperar el retorno de inversión.
- Las mejoras clave y un servicio de reportes.
- Roles y responsabilidades para soportar las mejoras del proceso.
- Las consideraciones tecnológicas para la Mejora Continua.

## Al contratar este curso, Usted recibe:

- 4 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 Continual Service Improvement, esta certificación puede ser utilizada como requisito para la certificación de ITIL Expert. Un examen de 120 minutos, 8 preguntas de escenario de opción múltiple en inglés que está previsto el último día del curso y es administrado por un órgano independiente. Para ayudar a los participantes en el examen final, exámenes ejemplo son entregados durante el curso. Una calificación aprobatoria de 70% o superior para recibir el certificado.

## Prerrequisitos para el participante:

Contar con el certificado de Fundamentos ITIL v3.

*ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited*

## 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.