

---

## ITIL® Service Lifecycle – Continual Service Improvement

### Referencia

JST 264

### Duración (horas)

24

### Última actualización

1 Junio 2018

### Modalidades

Presencial, OpenClass®, a medida OpenClass®, a medida presencial

### Examen

ITIL SL

---

## Introducción

En el curso *ITIL® Service Lifecycle – Continual Service Improvement*, la mejora continua del servicio es uno de los aspectos esenciales de la Gestión de Servicios de TI, dicha Mejora Continua tiene como objetivo mantener el valor del servicio para los clientes mediante una evaluación y mejora continua de la calidad de los servicios y de la madurez general de las fases del ciclo de vida y de los procesos que las integran.

La fase de Mejora Continua del Servicio combina principios, prácticas y métodos de Gestión de la Calidad, Gestión de Cambios, Gestión de Proyectos y Mejora de Capacidades para mantener la alineación de servicios, fases del ciclo de vida y procesos con los continuos cambios que se producen en el entorno del negocio y garantizar los niveles de servicio requeridos para apoyar los procesos de negocio.

El curso forma parte del itinerario de formación intermedia en el Ciclo de Vida del Servicio (Service Lifecycle) que conduce a la obtención del certificado como Experto ITIL®.

## Objetivos

Al finalizar el curso *ITIL® Service Lifecycle – Continual Service Improvement*, los participantes serán capaces de :

- Utilizar el Modelo de Brechas de Servicio (Service Gap Model) para identificar áreas problema en la calidad de los servicios.
- Diseñar e implementar interfaces y actividades de Mejora Continua con los procesos y fases del ciclo de vida.
- Adoptar la Gestión de Nivel de Servicio como componente fundamental de la Mejora

**Barcelona** Carrer Almogàvers 123, 08018 Barcelona / T. +34 933 041 720 / F. +34 933 041 722

**Madrid** Plaza de Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Planta (Edificio Sollube), 28020 Madrid / T. +34 914 427 703

Continua.

- Utilizar el Ciclo de Deming como herramienta para la implementación y aplicación de la Mejora Continua en todas las fases del ciclo de vida de los servicios.
- Hacer uso de prácticas de “benchmarking” en la valoración de la madurez de los procesos de Gestión de Servicios.
- Diseñar e implementar el proceso de Mejora en 7 Pasos y determinar su aplicación en diferentes situaciones.
- Como utilizar técnicas y actividades de Gestión de la Disponibilidad, de la Capacidad, Problemas, Riesgos y Continuidad de Servicios, de forma integrada, para apoyar la mejora continua de los servicios.
- Aplicar el Modelo de Mejora Continua como herramienta guía en la implementación de los procesos de Gestión de Servicio.
- Identificar los roles relacionados con la Mejora Continua y asignarlos en la organización del proveedor de servicios.
- Implementar una Mejora Continua efectiva mediante la formulación de Estrategias, Planes, práctica de Gobernanza, Comunicación y Medición.
- Entender y aplicar técnicas y herramientas para la gestión del cambio organizacional durante la implementación de la Mejora Continua y los procesos de Gestión de Servicios.
- Identificar tecnología y herramientas para la Mejora Continua, y su implementación y gestión en las actividades de mejora.
- Identificar y gestionar retos, factores críticos de éxito y riesgos en la implementación de la Mejora Continua.

## Perfil de los alumnos

El curso *ITIL® Service Lifecycle – Continual Service Improvement* está dirigido a aquellas personas interesadas en completar la formación intermedia de ITIL® en la vertiente de ciclo de vida para optar al certificado ITIL® de Experto en Gestión de Servicios.

El curso también es adecuado a individuos como Directores de Tecnología, Gestores de Producto, Service Managers, Responsables de Calidad, y, en general a todos los roles involucrados en el diseño, provisionamiento y entrega de servicios de Tecnología de Información.

## Requisitos previos

Es preciso que los asistentes posean el certificado ITIL® Foundation.

Se recomienda, aunque no es obligatorio, que los candidatos dominen conceptos básicos de IT, así como experiencia laboral relacionada de al menos dos años.

## Metodología

- **Presentación de contenidos mediante diapositivas:**

Los contenidos teóricos del plan de estudios oficial de Axelos para el Intermediate Qualification /Service Lifecycle /Continual Service Improvement Certificate se estructuran en diapositivas de fácil asimilación. El alumno dispone de copias de estas diapositivas con textos complementarios.

**Barcelona** Carrer Almogàvers 123, 08018 Barcelona / T. +34 933 041 720 / F. +34 933 041 722

**Madrid** Plaza de Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Planta (Edificio Sollube), 28020 Madrid / T. +34 914 427 703

---

- **Debates (Discussion points):**

A lo largo del curso, en momentos especialmente planificados, se realizan debates sobre aspectos relevantes del contenido del curso. Estos debates están apoyados con textos adicionales que reflejan la perspectiva de ITIL<sup>®</sup> para esos temas y que suponen material de consulta futuro.

Adicionalmente, el instructor propicia debates informales sobre temas en base a los intereses manifestados por los alumnos.

- **Prácticas**

A lo largo del curso se realizan en grupos hasta tres ejercicios prácticos orientados a reforzar los conceptos del curso

- **Exámenes de ejemplo**

El alumno dispone de dos exámenes oficiales de ejemplo con las respuestas razonadas. Durante el curso se utilizarán preguntas de estos exámenes para que el alumno se ejercite en técnicas de resolución.

## **Certificación**

Todos los alumnos que finalicen con éxito el curso *ITIL<sup>®</sup> Service Lifecycle – Continual Service Improvement* recibirán un certificado de asistencia emitido por netmind. Así como, la certificación de ITIL<sup>®</sup> de nivel intermedio en “Continual Service Improvement” y otorga 3 créditos, de los 22 necesarios, para obtener la certificación ITIL<sup>®</sup> Expert.

Por la asistencia a este curso se otorgan **24 PDUs del Project Management Institute (PMI)<sup>®</sup>**.

Las condiciones de los servicios adicionales de Certificación están sujetos a los términos del propietario de la licencia o de la entidad certificadora autorizada.

## **Profesorado**

Contamos con un equipo de instructores altamente cualificados que combinan la actividad formativa con el desarrollo de su actividad profesional como expertos en el campo de las TIC. Profesionales acreditados por PeopleCert (acreditador oficial de ITIL<sup>®</sup>), capaces de transferir de forma amena y efectiva los conceptos.

## **Documentación**

Cada alumno recibirá un ejemplar de la Documentación oficial homologada por Axelos.

## Contenidos

### 1. Visión General de la Gestión de Servicios de TI

- 1.1 Los conceptos Servicio y Gestión de Servicios.
- 1.2 Los conceptos de Procesos, Funciones y Roles.
- 1.3 Principales roles en la Gestión de Servicio.
- 1.4 Contexto Organizacional.
- 1.5 Utilidad y Garantía.
- 1.6 Recursos, Capacidades y Activos de Servicio.
- 1.7 Conversión de Activos de Servicio en Valor.

### 2. Introducción a la Mejora Continua de Servicios

- 2.1 Objetivos Y Alcance de la Mejora Continua
- 2.2 Enfoque de Mejora Continua
- 2.3 Integración con las otras fases del Ciclo de Vida del Servicio.
- 2.4 Principios de la Mejora Continua

### 3. Métodos y Técnicas de la Mejora Continua de Servicios

- 3.1 Evaluaciones
- 3.2 Análisis de Brecha. Modelo de Brechas del Servicio.
- 3.3 Benchmarking
- 3.4 Marcos de referencia para medición e informes

### 4. Proceso en 7 Pasos de la Mejora Continua

- 4.1 Objetivo y Alcance. Políticas.
- 4.2 Visión General del Proceso. Actividades.
- 4.3 Desencadenantes. Entradas y Salidas. Interfaces.

---

## 5. Métodos y Técnicas de la Mejora Continua

- 5.1 Evaluaciones. Evaluación de Madurez. Análisis de Brechas
- 5.2 Benchmarking. Técnicas de Benchmarking
- 5.3 Métricas.
- 5.4 Cuadros de Mando.
- 5.5 Análisis DAFO.
- 5.6 Mediciones de Servicio. Modelo de Medición del Servicio.
- 5.7 Medición de Procesos.
- 5.8 Retorno de Inversión (ROI).
- 5.9 Informes de Servicio.
- 5.10 Métodos y Técnicas utilizadas en otros procesos.

## 6. Organización para la Mejora Continua

- 6.1 Roles Genéricos.
- 6.2 Roles de Mejora Continua.
- 6.3 Actividades de Mejora Continua. Habilidades Requeridas.

## 7. Tecnología para la Mejora Continua

- 7.1 Consideraciones tecnológicas.
- 7.2 Categorías de herramientas.
- 7.3 Evaluación y Selección.

## 8. Implementación de la Mejora Continua

- 8.1 Consideraciones de Implementación.
- 8.2 Gobernanza y Mejora Continua.
- 8.3 Cambio Organizacional.
- 8.4 Estrategia Comunicacional y Plan de Comunicación.

---

8.5 Retos, Factores Críticos de Éxito, y Riesgos.

## **Acreditación**

Se emitirá Certificado de Asistencia sólo a los alumnos con una asistencia superior al 75% y Diploma aprovechamiento si superan también la prueba de evaluación.