



ITIL® CSI (Continual Service Improvement)

Introducción

La Mejora Continua del Servicio es una de las etapas del Ciclo de Vida del Servicio y uno de los libros de ITIL® y es de interés para personas que buscan desarrollar capacidades de gestión asociadas con la Mejora Continua de los Servicios de TI, sus métodos y técnicas, la mejora de la eficacia y el desempeño de los procesos.

Este curso tiene validez tanto por sí mismo así como parte del ITIL® Intermediate Lifecycle stream y es uno de los módulos requeridos para poder obtener el ITIL® Expert in IT Service Management Certificate.

Objetivos

Impartir, probar y validar el conocimiento en las prácticas de la industria en la gestión del servicio y en la estrategia según lo documentado en la publicación de Mejora Continua del Servicio de ITIL.

El curso cubre los conceptos a nivel gerencial e información central de las actividades de soporte dentro de la mejora continua del servicio, pero no los detalles específicos sobre cada uno de los procesos de soporte.

Audiencia

Este curso está dirigido a:

- Directores generales (CIOs).
- Directores de tecnología (CTOs).
- Gerentes.
- Supervisores.
- Líderes de equipo.
- Operadores del servicio.
- Arquitectos de TI.

- Planeadores de TI.
- Consultores de TI.

Pre-requisitos

El participante que desee tomar este curso y el examen de certificación deberá contar con el certificado de Fundamentos de ITIL®. Esta documentación deberá ser presentada como evidencia para poder inscribirse.

También es altamente recomendable que el participante:

- Esté familiarizado con la terminología de TI y entienda el contexto de la Mejora Continua del Servicio dentro de su propio ambiente de negocio.
- Tenga alguna experiencia laboral en el área de gestión de servicios dentro del ambiente de un proveedor de servicios.

Características

El curso tiene las siguientes características:

- Se apega al Temario de AXELOS para la Certificación Intermedia en ITIL®: Certificado en Mejora Continua del Servicio.
- Está estructurado en unidades temáticas, cada una de las cuales presenta una parte de la teoría seguida de ejercicios de práctica.
- El material utilizado está en español e inglés e incluye teoría, ejercicios de práctica e información complementaria.
- Incluye un examen de preparación en inglés, previo al examen de certificación.
- Incluye un examen de certificación oficial en inglés, avalado por PeopleCert.
- Se entrega una constancia de asistencia.
- Tiene una duración de 3 días. Se debe añadir medio día para presentar el examen de certificación.
- Se recomiendan 12 horas adicionales de estudio personal durante el curso.
- Tiene un cupo mínimo de 4 y máximo de 18 participantes.

Examen

El examen de certificación tiene las siguientes características:

- Contiene 8 preguntas basadas en escenarios.

- Cada pregunta tiene 4 opciones de respuesta con valores distribuidos de la siguiente manera: la mejor opción vale 5 puntos, la siguiente mejor vale 3, la siguiente mejor vale 1 y la última opción es un distractor sin valor.
- Tiene una duración de 90 minutos.
- Es a libro cerrado.
- Se requiere un mínimo de 28 de 40 puntos, o 70%, para pasar.
- Puede hacerse en papel o vía web. Cuando es en papel, el participante es posteriormente notificado de sus resultados por correo electrónico. Cuando es vía web, el participante obtiene sus resultados al momento de terminar el examen.
- El participante podrá tomar el examen en una fecha distinta a la calendarizada, de así solicitarlo durante su registro.

Temario

El temario del curso es el siguiente:

1. Introducción a la mejora continua del servicio
2. Principios de la mejora continua del servicio
3. Procesos de la mejora continua del servicio
4. Métodos y Técnicas de la mejora continua del servicio
5. Organizar la mejora continua del servicio
6. Consideraciones de tecnología
7. Implementando la mejora continua
8. Retos, factores críticos de éxito y riesgos
9. Esquema de Certificación en ITIL®
10. Descripción del Examen
11. Repaso, Evaluación y Examinación