

Contenidos del curso ITIL Continual Service Improvement

Introducción

- Introducción al curso ITIL Mejora Continua del Servicio
- Introducción al curso de Gestión de Servicio de TI
- Introducción a la fase de Mejora Continua del Servicio

Los principios de la fase de Mejora Continua del Servicio

- De que manera el éxito de la fase de Mejora Continua del Servicio depende de entender los cambios dentro de la organización y de la claridad que se tiene de las responsabilidades.
- De que manera la gestión de los niveles de servicio y de la gestión del conocimiento influencia y apoya la fase de Mejora Continua del Servicio
- Como funciona el ciclo de Deming y de que manera se aplica.
- De que manera la fase de Mejora Continua del Servicio permite el uso de varios aspectos de la gestión del servicio.
- Cuales son las situaciones que requieren el uso del marco de trabajo y de modelos.

Los procesos de la fase de Mejora Continua del Servicio

- Qué es el proceso de mejoramiento, los siete pasos.
- De que manera la fase de Mejora Continua del Servicio puede integrarse a otras fases del Ciclo de Vida.
- De que manera los otros procesos tienen un rol clave en el proceso de siete pasos de mejora.

Métodos y técnicas para la fase de Mejora Continua del Servicio

- Como utilizar las valuaciones.
- Como utilizar los puntos de referencia (en ingles, benchmarking), las mediciones del servicio, las métricas, los reportes de servicio, el cuadro de mando integral (en ingles, balanced scorecard) y el análisis FODA (en ingles, SWOT).
- Como crear un retorno de la inversión, crear el plan de negocio y medir los beneficios obtenidos.
- De que manera la fase de Mejora Continua del Servicio puede utilizar las técnicas de la disponibilidad, la capacidad, la continuidad de servicio de TI y la gestión de problemas.

Organización para la fase de Mejora Continua del Servicio

- El rol del gerente de la fase de Mejora Continua del Servicio, el rol de dueño de servicio, el gerente de servicio, el gerente de proceso y los practicantes de procesos. Cada uno de los roles se desarrollaran dentro del contexto de la fase de Mejora Continua del Servicio y como se inserta en la organización.
- Como se diseña y utilizan los diagramas de la matriz de asignación de responsabilidades (siglas en ingles, RACI) para apoyar la fase de Mejora Continua del Servicio

Reflexiones sobre la tecnología

- Presentación de las herramientas necesarias y tecnología; como pueden ser utilizadas y gestionadas para apoyar las actividades la fase de Mejora Continua del Servicio

Ejecución de la fase de Mejora Continua del Servicio

- La ejecución de la fase de Mejora Continua del Servicio: estrategia, planificación, gestión, comunicación, gestión de proyectos, capacidad de trabajo y la gestión de los cambios culturales y organizativos.