



Introduction to CMMI® SVC V 1.3

DESCRIPCIÓN DEL CURSO:

Introduction to Capability Maturity Model Integration® (CMMI®) SVC V 1.3 es un curso con **validez oficial** internacional desarrollado por el CMMI Institute y ofrecido por el SIE CENTER (Software Industry Excellence Center).

El curso permite conocer y comprender los conceptos fundamentales del modelo CMMI®-SVC. Es una serie de guías que ayuda a la organización a establecer y mejorar procesos de entrega de servicios. El curso ofrece a proveedores de servicio un marco práctico para lograr mayores niveles de calidad de servicio, controlar los costos, mejorar el rendimiento previsto, y asegurar la satisfacción del cliente.

El curso está compuesto por teoría y ejercicios prácticos que permiten una amplia interacción a los participantes y la oportunidad de realizar preguntas y discusiones. Después de atender a este curso, los participantes podrán tener el conocimiento necesario para tomar los primeros pasos de la aplicación del modelo CMMI®-SVC.

El curso es requisito para cualquier certificación o curso posterior que solicite un curso de Introduction to CMMI®. **Para la aprobación exitosa del curso, se requiere de una participación activa, la asistencia de tiempo completo durante los 3 días de duración del mismo, y realizar las lecturas asignadas en los dos primeros días del curso.**

OBJETIVOS:

- Entender los beneficios de definir los procesos de una organización.
- Conocer los conceptos, terminología y la estructura interna de CMMI®.

TEMAS:

- Introducción.
- Por qué un modelo basado en la mejora de procesos ayuda a la excelencia en el servicio.
- Introducción a CMMI®-SVC.
- Definición, establecimiento y prestación de un servicio.
- Monitoreo y control de servicio y productos de trabajo.
- Aseguramiento del éxito de la misión de servicio.
- Mejora sostenible.
- Realización de procesos de trabajo explícitos y medibles.
- Activación de prácticas para la administración de Servicios.
- Creación de una cultura para mantener la excelencia de servicio.
- Planeación de los siguientes pasos.

PRE - REQUISITOS:

Ninguno

© CMMI, the CMMI logo, and SCAMPI are registered marks of CMMI Institute LLC

INFORMES E INSCRIPCIÓN:

info@siecenter.com.mx

TELÉFONO: +52 (33) 1561 9764

www.siecenter.com.mx

Síguenos: /SIECENTER  

 CMMI Institute Partner