

## ITIL® 4 Specialist Create, Deliver and Support (CDS)

---

### Objetivos Didácticos

El curso incluye los conceptos fundamentales que describen cómo se construyen, prueban y entregan diferentes tipos de trabajo (flujos de valor) de principio a fin y con iteraciones continuas y bucles de retroalimentación. También se centra en áreas como las pruebas, el conocimiento, los comentarios de los clientes y empleados, las nuevas tecnologías, el abastecimiento de proveedores y las formas de administrar el trabajo.

- Comprender cómo planificar y construir un flujo de valor de servicio (SVS) para crear, entregar y respaldar servicios.
- Conocer cómo las prácticas relevantes de ITIL contribuyen a la creación, entrega y soporte en todo el SVS y los flujos de valor.
- Conocer cómo crear, entregar y apoyar servicios.
- Comprender cómo integrar diferentes flujos de valor y actividades para crear, entregar y respaldar productos y servicios habilitados por TI, y prácticas, métodos y herramientas relevantes.
- Comprender el rendimiento del servicio, la calidad del servicio y los métodos de mejora.

---

### Audiencia

La Certificación ITIL 4 CDS se ajusta preferentemente a los siguientes candidatos:

- Personas que continúan su desarrollo profesional en la gestión de servicios.
- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM.
- Profesionales de ITSM que gestionan la operación de productos y servicios digitales habilitados por TI, y aquellos responsables de la entrega de extremo a extremo.
- Titulares de certificaciones ITIL existentes que desean desarrollar sus conocimientos.

La lista anterior es solo una sugerencia; las personas pueden desear asistir en función de sus propias aspiraciones profesionales, metas u objetivos personales. Los candidatos pueden realizar tantas certificaciones intermedias como requieran para satisfacer sus necesidades.

---

### Requisitos previos

Los candidatos que asistan a este curso deben haber alcanzado con éxito la Certificación ITIL 4 Foundation. Tu certificado debe presentarse como evidencia documental para obtener la admisión a este curso. Aunque no hay un requisito obligatorio, lo ideal es que los candidatos tengan al menos dos años de experiencia profesional trabajando en la gestión de servicios de TI.

---

### Metodología

Presencial, Aula Virtual

---

## Duración

3 días

---

## Temario del curso

### 1.- PLANIFICAR Y CREAR FLUJOS DE VALOR DE SERVICIO

- Comprender los conceptos y desafíos en todo el sistema de valor del servicio.
- Comprender cómo usar un enfoque de "desplazamiento a la izquierda"
- Saber planificar y gestionar los recursos en el sistema de valor del servicio.
- Comprender el uso y el valor de la información y la tecnología en todo el sistema de valor del servicio.

### 2.- PRÁCTICAS DE ITIL QUE CONTRIBUYEN A LA CREACIÓN DE LA PRESTACIÓN Y EL SOPORTE DE SERVICIOS

- Saber cómo utilizar un flujo de valor para diseñar, desarrollar y hacer la transición de nuevos servicios.
- Saber cómo las prácticas de ITIL contribuyen a un flujo de valor para un nuevo servicio.
- Saber cómo utilizar un flujo de valor para proporcionar soporte al usuario.
- Conocer cómo las prácticas de ITIL contribuyen a un flujo de valor para el soporte al usuario.

### 3.- CÓMO CREAR SERVICIOS DE ENTREGA Y SOPORTE

- Saber cómo coordinar, priorizar y estructurar el trabajo y las actividades para crear servicios de entrega y soporte, incluida la comprensión del uso y el valor en todo el sistema de valor del servicio.