
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.