

ITIL 4 Specialist – Create, Deliver & Support (CDS)

Descripción:

ITIL 4 es la evolución del conjunto de mejores prácticas de la gestión de servicios y proporciona un enfoque práctico y flexible para adentrarse en el nuevo mundo de la Transformación Digital. ITIL 4 adopta un modelo operativo extremo a extremo para la entrega y operación de productos y servicios. Proporciona una visión holística que integra marcos como Lean IT, Agile y DevOps..

A quien va dirigido:

El curso The ITIL® Specialist – Create, Deliver & Support (CDS) es uno de los cinco cursos necesarios para lograr la denominación de profesional de gestión (MP) de ITIL 4.

Este curso de 3 días cubre las actividades principales de administración de servicios y se expande más allá del alcance actual de ITIL v3 para cubrir la “creación” de servicios

Pre-requisitos:

Certificado ITIL 4 Foundation

Documentación:

Manual oficial Tecnofor acreditado por Peoplecert en español.

Examen Asociado:

Certificación: ITIL 4 Specialist – Create, Deliver & Support

Idioma: Español

Tipo de Examen: 40 preguntas tipo test

Duración: 90 minutos

Se aprueba con el 70% de respuestas correctas

Este curso aporta 18 PDUs

Objetivo:

Comprender cómo planificar y crear un flujo de valor de servicio para crear, entregar y brindar servicios de soporte:

- Aprender los conceptos y desafíos relacionados con la estructura organizacional, las capacidades del equipo, los roles y la cultura en toda la SVS
- Comprender el valor de las comunicaciones positivas
- Comprender la planificación y gestión de recursos en la SVS
- Comprender el valor y el uso de TI en la SVS

Descubrir cómo las prácticas relevantes de ITIL contribuyen a la creación, entrega y soporte a través de SVS y flujos de valor:

- Aprender a diseñar, desarrollar y hacer una transición de un flujo de valor utilizando las prácticas de ITIL
- Aprender cómo brindar mejor soporte al usuario utilizando las prácticas de ITIL

Aprender a crear, entregar y brindar servicios de soporte:

- Descubrir cómo priorizar, estructurar y coordinar el trabajo y las actividades.

Comprender las consideraciones de compra versus compilación, las opciones de abastecimiento y la gestión de integración de servicios (SIAM)

Contenido del curso:

MÓDULO 1: PLANIFICAR Y CONSTRUIR UN FLUJO DE VALOR DEL SERVICIO

- Conceptos y desafíos relacionados con el sistema de valor del servicio
- Como usar el enfoque “shift left”
- Como planificar y gestionar los recursos en el sistema de valor del servicio
- Uso y valor de la tecnología en sistema de valor del servicio

MÓDULO 2: CREAR, ENTREGAR Y SOPORTAR SERVICIOS EN EL SVS Y FLUJOS DE VALOR

- Flujo de valor para diseño, desarrollo y transición de nuevos servicios
- Prácticas para el flujo de valor de un nuevo servicio
- Flujo de valor para soporte a usuario
- Prácticas para un flujo de valor de soporte

MÓDULO 3: CÓMO CREAR, ENTREGAR Y SOPORTAR SERVICIOS

- Coordinar, priorizar y estructurar las actividades
- Comprar o construir, opciones de aprovisionamiento y SIAM