

## Curso ITIL® 4: Crear, Entregar y Mantener (CDS).

### Introducción:

El curso Crear, Entregar y Mantener (CDS) de ITIL® 4, proporciona los conocimientos necesarios para una creación, entrega y soporte de servicios basadas en el marco de trabajo de gestión de servicios ITIL® 4.

### Objetivos

Proporcionar a los alumnos un entendimiento sobre:

- Cómo integrar diferentes flujos de valor y actividades para crear, entregar y mantener productos y servicios habilitados por TI, así como de las prácticas, métodos y herramientas relevantes.
- El rendimiento del servicio, la calidad del servicio y los métodos de mejora.
- Preparar a los alumnos para la realización con éxito del examen de certificación Crear, Entregar y Mantener (CDS) de ITIL® 4.

### Audiencia

Este curso está destinado a individuos que se encuentran actualmente ampliando su recorrido 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 y de TI.
- Profesionales de ITSM responsables de la entrega de productos y servicios de extremo a extremo
- Titulares de algunas certificaciones actualmente existentes de ITIL® existentes que deseen desarrollar sus conocimientos.

### Duración

El Curso tiene una duración de 20 horas.

### Prerrequisitos

El candidato debe haber aprobado el examen ITIL® 4 Foundation. Además, el candidato debe haber asistido a un curso de capacitación acreditado para este módulo.

### Examen

- Nº de preguntas: 40 preguntas tipo test de respuesta única.
- Duración: 90 minutos. Candidatos con examen en lengua no nativa, dispondrán de un 25% de tiempo adicional (113 minutos).
- Examen de libro cerrado, supervisado por un tutor, no permitiéndose la utilización de ningún libro ni material.
- Para superar el examen será necesario obtener 28 puntos sobre 40 (70%).

## Contenido

### **Módulo 1: Entender como planificar y construir un flujo de valor de servicio para crear, entregar y mantener servicios.**

- Entender los siguientes conceptos y dificultades a través del sistema de valor del servicio.
  - Estructuras organizativas
  - Equipos colaborativos/integrados
  - Competencias, roles y capacidades de los equipos.
  - Cultura de equipo
  - Trabajar con mentalidad orientada al cliente
  - Gestión de la satisfacción de los empleados
  - El valor de las comunicaciones positivas
- Entender cómo utilizar un enfoque de “desplazamiento a la izquierda” (Shift Left)
- Conocer cómo planificar y gestionar recursos in el sistema de valor de servicio:
  - Integración y colaboración de equipos
  - Resultados basados en mediciones e informes
  - La Cultura de mejora continua
- Entender el uso y valor de la tecnología y la información a través del sistema de valor del servicio:
  - Conjuntos integrados de herramientas de gestión de servicios
  - Integración y compartición de datos
  - Informes y analítica avanzada
  - Colaboración y flujo de trabajo
  - Automatización de procesos robótica (RPA)
  - Inteligencia artificial y aprendizaje automatizado
  - Integración y despliegue/entrega continua
  - Modelos de información

### **Módulo 2: Entender cómo algunas prácticas relevantes de ITIL<sup>®</sup> 4 contribuyen a la creación entrega y mantenimiento de servicios a través del sistema de valor del servicio y los flujos de valor**

- Entender cómo utilizar un flujo de valor para diseñar, desarrollar y transicionar nuevos servicios.
- Entender cómo las siguientes prácticas de ITIL<sup>®</sup> 4 contribuyen en un flujo de valor para un nuevo servicio:
  - Diseño del servicio
  - Gestión y desarrollo de software
  - Gestión de despliegues
  - Gestión de versiones
  - Validación y pruebas del servicio
  - Habilitación de cambios
- Entender cómo utilizar un flujo de valor para proporcionar soporte a los usuarios
- Entender cómo las siguientes prácticas de ITIL<sup>®</sup> 4 contribuyen en un flujo de valor para proporcionar soporte a un usuario:
  - Centro de servicio al usuario
  - Gestión de incidencias
  - Gestión de problemas
  - Gestión del conocimiento
  - Gestión de nivel de servicio
  - Monitorización y gestión de eventos

**Módulo 3: Entender cómo crear, entregar y mantener servicios.**

- Entender cómo coordinar, priorizar y estructurar trabajos y actividades para crear, entregar y mantener servicios:
  - Gestionar colas y pilas de trabajos
  - Priorizar trabajos
- Entender el uso y valor de lo siguiente a través del sistema de valor del servicio:
  - Consideraciones sobre comprar versus construir
  - Opciones de externalización
  - Gestión e integración de servicios (SIAM)

O-O-O-O-O-O-O