

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 25 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

- N° 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® 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® 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® 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