



ITIL 4 Specialist: Create, Deliver & Support

Duración: 3 días (24 hrs)

Descripción general

El **Curso ITIL 4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS)** provee los conocimientos necesarios al participante sobre que son y cómo puede integrar diferentes flujos de valor con las actividades de la cadena de valor para crear, entregar y soportar servicios exitosos, productos de TI y herramientas, incluye la integración con métodos y prácticas relevantes.

Objetivos

- Planificar y crear una secuencia de valor para crear, entregar y dar servicios de soporte
- Describir cómo las prácticas relevantes de ITIL® contribuyen a la creación, entrega y soporte a través de SVS y flujos de valor
- Crear, entregar y brindar servicios de soporte

Prerrequisitos del curso

ITIL 4 Foundation.

Dirigido a:

- 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

Esquema del curso

Organización y Cultura

- Introducción
 - Estructuras organizacionales
 - Cultura de equipo
 - Cultura de mejora continua
-



-
- Cultura colaborativa
 - Mentalidad Orientada al Cliente
 - Comunicación positiva

Equipos efectivos

- Capacidades, Roles y Competencias
- Planificación de la fuerza laboral
- Gestión de satisfacción de empleados
- Medición e informes basados en resultados

Tecnología de la información para crear, entregar y servicios de soporte

- Integración y uso compartido de datos
- Informes y análisis avanzado
- Colaboración y flujo de trabajo
- Automatización Robótica de Procesos
- Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático
- Modelo de información

Flujos de valor

- Anatomía de un flujo de valor
- Diseñando un flujo de valor
- Mapeo de flujo de valor

Flujo de valor para crear, entregar y servicios de soporte

- Modelo de flujo de valor para la creación de un nuevo servicio

Flujo de valor para soporte al usuario

- Modelo de flujo de valor para la restauración de un servicio en vivo

Priorizar y gestionar el trabajo

- Administrar colas y atrasos
 - Priorizando el trabajo
 - Enjambre
 - Enfoque Shift-Left
-



Consideraciones comerciales y de abastecimiento

- Construir o comprar
- Modelos de abastecimiento
- Integración y gestión de servicios

Examen Demo y repaso

Evaluación de Curso y Examen de Certificación
