TEMARIO DEL CURSO

ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS)

20 horas

El curso ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS) es fundamental para profesionales de TI que buscan dominar las actividades centrales de la gestión de servicios y la creación de servicios digitales.

EL CURSO INCLUYE

- Examen oficial incluido
- Manuales digitales
- Diploma de asistencia
- Tramitación de FUNDAE incluida

TEMARIO

MÓDULO 01.

Planificar y construir un flujo de valor de servicio para crear, entregar y soportar servicios.

- Conceptos y desafíos relacionados con la estructura organizacional, equipos integrados/colaborativos, capacidades de equipo, roles y competencias.
- Cultura y diferencias de equipo.
- Trabajar con una mentalidad orientada al cliente.
- Gestión de la satisfacción del empleado.
- El valor de las comunicaciones positivas.
- Comprender cómo utilizar un enfoque de 'shift-left'.
- Planificar y gestionar recursos en el sistema de valor del servicio.
- Colaboración e integración de equipos.
- Planificación de la fuerza laboral.
- Medición e informes basados en resultados.
- La cultura de mejora continua.
- Comprender el uso y el valor de la información y la tecnología a través del sistema de valor del servicio.
- Conjuntos de herramientas integradas de gestión de servicios.
- Integración e intercambio de datos.
- Informes y análisis avanzados.
- Colaboración y flujo de trabajo.
- Automatización robótica de procesos (RPA).
- Inteligencia artificial y aprendizaje automático.
- Integración y entrega/despliegue continuo (CI/CD).
- Modelos de información.

MÓDULO 02.

Prácticas relevantes de ITIL contribuyen a la creación, entrega y soporte a través del SVS y los flujos de valor.

- Conocer cómo utilizar un flujo de valor para diseñar, desarrollar y hacer la transición de nuevos servicios.
- Saber cómo las siguientes prácticas de ITIL contribuyen a un flujo de valor para un nuevo servicio:
- Diseño de servicio.
- Desarrollo y gestión de software.
- Gestión de despliegue.
- Gestión de lanzamiento.
- Validación y pruebas de servicio.
- Habilitación de cambios.
- Aprender a utilizar un flujo de valor para proporcionar soporte al usuario.
- Saber cómo las siguientes prácticas de ITIL contribuyen a un flujo de valor para el soporte al usuario:
- Mesa de servicio.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de problemas.
- Gestión del conocimiento.
- Gestión del nivel de servicio.
- Monitorización y gestión de eventos.

MÓDULO 03.

Crear, entregar y soportar servicios.

- Saber cómo coordinar, priorizar y estructurar el trabajo y las actividades para crear, entregar y soportar servicios.
- Gestionar el trabajo como tickets.
- Priorizar el trabajo.
- Comprender el uso y el valor de lo siguiente a través del sistema de valor del servicio:
- Consideraciones de comprar vs construir.
- Opciones de abastecimiento.
- Integración y gestión de servicios.

Fecha de descarga: 12/11/2026