

## CAPACITACIÓN

## Certificación:

### ITIL® 4 Create, Deliver & Support

La certificación de **ITIL® 4 Create, Deliver and 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. **ITIL® 4 Managing Professional (MP)** el equivalente a **ITIL® Expert v3**

#### Al finalizar este curso usted podrá:

- 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.

#### Dirigido a:

- Profesionales de la gestión de servicios de tecnologías de la información que quieren obtener la designación **ITIL® Managing Professional (MP)**
- Responsables de las operaciones informatizadas y los servicios digitales y para el soporte y la entrega de extremo a extremo.
- Personas que cuenten con una certificación en **ITIL®** y que deseen desarrollar su conocimiento.

**Requisitos:** Estar certificado en **ITIL® 4 Foundation**.

## CAPACITACIÓN

## Certificación:

### ITIL® 4 Create, Deliver & Support

#### Beneficios:

- Ser reconocido en el mercado como un especialista en la creación de servicios de **ITIL® 4**
- Permitir a los participantes entregar a sus clientes servicios de tecnología innovadores y confiables en un mercado altamente competitivo.
- El participante tendrá la capacidad de crear actividades y flujos de valor de servicio de demanda a valor optimizados e integrados.
- Integrar diferentes actividades y flujos de valor para crear, entregar y soportar productos y servicios de **TI** mientras se cubren prácticas, métodos y herramientas de soporte.
- Obtendrá el éxito profesional por medio de la certificación de **ITIL® 4 Create, Deliver and Support (CDS)** con valor Internacional.
- Aumentará las oportunidades de avanzar profesionalmente.

**Duración: 24 hrs.**

#### Incluye:

- Instructores **ITIL® Expert / ITIL® MP**
- Instalaciones adecuadas
- Material Oficial
- Manual de Ejercicios
- Presencial y/o en Línea
- Exámenes muestra
- Diploma de participación
- **Examen de Certificación**
- Certificado emitido por **AXELOS/PeopleCert®**

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Create, Deliver & Support

**Respecto al Examen:**

Son 40 preguntas, de opción múltiple. Mínimo acreditable: 28 aciertos. Disponible en línea y se tiene que tomar el curso correspondiente para poder presentarlo.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl Logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Informática Integrada Internetworking, SA de CV  
Tel. (52-55) 5639-6518 y 5639-5815  
informes@informaticaintegrada.com.mx



CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Create, Deliver & Support

**Temario:**

### **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

### 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

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Create, Deliver & Support

Examen Demo y repaso

Evaluación de Curso y Examen de Certificación