

# Itil® 4 Specialist: Create, Deliver And Support

Código: ITL-030

**Propuesta de Valor:** ITIL

**Duración:** 24 Horas



El módulo Especialista en ITIL ® 4: Crear, Entregar y Soporte es parte del flujo de Managing Professional para ITIL 4 y los participantes deben aprobar el examen de certificación relacionado para trabajar hacia la designación de Managing Professional (MP). El módulo ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support se centra en la integración de diferentes flujos de valor y actividades para crear, entregar y respaldar productos y servicios habilitados por TI, al tiempo que cubre prácticas, métodos y herramientas de soporte.

ITIL 4 es la evolución del conjunto de mejores prácticas de la gestión de servicios y proporciona un enfoque práctico y flexible para adentrarse en el nuevo mundo de la Transformación Digital. ITIL 4 adopta un modelo operativo extremo a extremo para la entrega y operación de productos y servicios. Proporciona una visión holística que integra marcos como Lean IT, Agile y DevOps.

## AUDIENCIA

El curso de Especialista en ITIL ® 4: Creación, entrega y soporte está dirigido a los profesionales de ITSM que administran la operación de productos y servicios digitales y habilitados para TI, y a los responsables de la entrega de extremo a extremo. Se espera que los profesionales con los siguientes títulos laborales se beneficien de este módulo:

- Gerente de Operaciones de TI, Gerente de Disponibilidad, Mesa de Servicio, Gerentes de Servicio, Arquitectos de Servicio, Gerente de Seguridad, Equipos de Soporte Tecnológico, Diseñador de UX / UI, Gerentes de Desarrollo, Desarrolladores, Probadores, Ingeniero de Operaciones de Infraestructura, Desarrollador de Software.
- Propietarios de productos, gerentes de proyectos, gerente de relaciones comerciales; Administrador de Relaciones con el Cliente.

## PRE REQUISITOS

- Haber Certificado en ITIL® 4 Foundation.

## OBJETIVOS

Los objetivos de aprendizaje del curso se basan en los siguientes resultados de aprendizaje del Especialista en ITIL® 4: Especificación del examen de creación, entrega y soporte:

- Comprenda cómo planificar y crear un flujo de valor de servicio para crear, entregar y brindar servicios de soporte.
- Sepa cómo las prácticas relevantes de ITIL contribuyen a la creación, entrega y soporte a través de SVS y flujos de valor.

- Sepa cómo crear, entregar y brindar servicios de soporte.

## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificación emitida por **PEOPLE CERT**
- COGNOS es un ATO Autorizado y el curso lo prepara para la Certificación Internacional **ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support Certification**

## CONTENIDO

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. LA EVOLUCIÓN DEL PROFESIONALISMO EN TI Y GESTIÓN DE SERVICIOS

#### 2.1. ORGANIZACIONES, PERSONAS Y CULTURA

#### 2.2. CONSTRUCCIÓN DE EQUIPOS EFICACES

#### 2.3. DESARROLLO DE LA CULTURA EN EQUIPO

#### 2.4. RESUMEN

### 3. USO DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA PARA CREAR, ENTREGAR Y SOPORTAR SERVICIOS

#### 3.1. INTEGRACIÓN E INTERCAMBIO DE DATOS

#### 3.2. INFORMES Y ANALÍTICA AVANZADA

#### 3.3. COLABORACIÓN Y FLUJO DE TRABAJO

#### 3.4. AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS

#### 3.5. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

#### 3.6. APRENDIZAJE MÁQUINA

#### 3.7. INTEGRACIÓN CONTINUA, ENTREGA CONTINUA Y DESPLIEGUE CONTINUO

#### 3.8. EL VALOR DE UN MODELO DE INFORMACIÓN EFICAZ

#### 3.9. AUTOMATIZACIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS

#### 3.10. RESUMEN

### 4. FLUJOS DE VALOR PARA CREAR, ENTREGAR Y SOPORTAR SERVICIOS

#### 4.1. FLUJOS DE VALOR DEL SERVICIO DE ITIL

#### 4.2. MODELAR FLUJOS DE VALOR PARA CREACIÓN, ENTREGA Y SOPORTE

#### 4.3. USAR FLUJOS DE VALOR PARA DEFINIR UNA PRÁCTICA MÍNIMA VIABLE

#### 4.4. RESUMEN

### 5. PRIORIZACIÓN DEL TRABAJO Y GESTIÓN DE PROVEEDORES

#### 5.1. ¿POR QUÉ NECESITAMOS PRIORIZAR EL TRABAJO?

#### 5.2. CONSIDERACIONES COMERCIALES Y DE SUMINISTRO

#### 5.3. RESUMEN

### 6. CONCLUSIÓN

---

## ★ BENEFICIOS

- Pondrá en práctica la gestión de servicios y proporcionar un enfoque práctico y flexible para adentrarse en el nuevo mundo de la Transformación Digital.