



 **CURSO**

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

20 Horas | 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17 y 18 de Abril de 2024

Introducción

El curso CDS de ITIL forma parte de la última versión, ITIL 4, que es un conjunto de prácticas de gestión de servicios de TI reconocido a nivel mundial.

CDS se centra en los aspectos clave relacionados con la creación, entrega y soporte de servicios digitales de alta calidad.

Este curso aborda cómo las organizaciones pueden integrar las prácticas de ITIL 4 para crear un valor sostenible y entregar servicios eficientes en un entorno tecnológico en constante evolución.

Objetivos :

-  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.

Temario

- 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 (Shift Left).
 - Conocer cómo planificar y gestionar recursos en el sistema de valor del 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 al 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 nuestros 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)

Información del curso



Duración

20 horas lectivas



Modalidad

Aula Virtual con clases en directo



Fechas

8, 9, 10, 11, 15, 16, 17 y 18 de Abril de 2024



Horario

De 16:30 a 19:00 h



Dónde

Aula Virtual de Vitae



Formador

Óscar Díaz

Ingeniero en Topografía por la UPM y Delineante Industrial.

Instructor Experto ITIL® (SS, SO, ST, SD, CSI, MLC) con más de 12 años de experiencia.

Es instructor acreditado por EXIN® para ITIL® Foundations, cursos intermedios del ciclo de vida y capacidades, ISO 20000. Además es Scrum Master, Product Owner y Prince2 Practitioner.

Desde hace 10 años trabaja como Formador IT acumulando notable experiencia como formador, especializándose en la carrera ITIL®, desde Fundamentos, pasando por cursos intermedios hasta niveles más especializados de gestión de la calidad.

Entre las empresas y organismos que ha formado se encuentran PLEXUS, Correos Telecom, Indra, Ministerio de Justicia, Vodafone, Seur, Ferrovial, Deutsche Bank, Volkswagen, Renfe, Laboratorios Lilly, Renault, DGT, IBM, Acciona, Mutua Madrileña, La Caixa, Telefónica, ONO, entre otras muchas.

Condiciones económicas



Tarifa Por Asistente
220€ (Bonificable por la FUNDAE)



Tarifa por asistente a partir de dos personas de la misma empresa u organización
190€ (Bonificable por la FUNDAE)



Coste Certificación “ITIL®4 Specialist: Create, Deliver and Support” (Opcional)
450 €



Forma de Pago:
Por transferencia al finalizar el curso a la recepción de la factura
Se añadirá el 21 % de IVA



Inscripción:
vitae@vitaedigital.com
Tif : 986 47 21 01
637 82 02 57