

CURSO OFICIAL ITIL 4® SPECIALIST CREATE, DELIVER AND SUPPORT

CONTENIDO

Resumen del curso:

Este módulo cubre las actividades de gestión de servicios 'centrales' y amplía el alcance actual de ITIL para incluir la 'creación' de servicios. Se enfoca en la integración de diferentes flujos de valor y actividades para crear, entregar y respaldar productos y servicios habilitados por TI, al mismo tiempo que cubre prácticas, métodos y herramientas de respaldo.

El módulo "Crear, entregar y brindar soporte" brinda a los profesionales de TI una comprensión de la calidad del servicio y los métodos de mejora, lo que les permite continuar brindando servicios tecnológicos innovadores pero confiables a sus clientes en un mercado cada vez más competitivo.

ITIL 4 Specialist Create, Deliver and Support está dirigido a personas que continúan su viaje en la gestión de servicios, gerentes de ITSM y profesionales de ITSM que administran la operación de productos y servicios digitales y habilitados para TI, y los responsables de su entrega de extremo a extremo, así como a los titulares de cualificaciones ITIL existentes que deseen actualizar y desarrollar aún más sus conocimientos.

TEMARIO

1. ORGANIZACIÓN Y CULTURA.

- Estructuras organizativas
- Cultura de equipo
- Cultura de mejora continua
- Cultura colaborativa
- Mentalidad orientada al cliente
- Comunicación positiva

2. EQUIPOS EFECTIVOS

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

CURSO OFICIAL ITIL 4® SPECIALIST CREATE, DELIVER AND SUPPORT

Certificación:
-Certificado de
Asistencia EUD
y Peoplecert®

Duración:
26 Horas

Tipo de Curso:
Presencial o en Línea

Idioma:
Español

Contacto:
Fundación de
Egresados de
la Universidad Distrital
www.egresadosudistrital.edu.co
Cr. 20 # 32 A - 45
Bogotá D.C. /
Colombia

3. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN PARA CREAR, ENTREGAR Y SERVICIO 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
- CI / CD
- Modelo de información

4. FLUJO DE VALOR

- Anatomía de un flujo de valor
- Diseño de un flujo de valor
- Mapeo de flujo de valor

5. FLUJO DE VALOR PARA CREAR, ENTREGAR Y SERVICIOS DE SOPORTE

Value Stream para la creación de un nuevo servicio

6. FLUJO DE VALOR PARA SOPORTE AL USUARIO

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

7. PRIORIZAR Y GESTIONAR EL TRABAJO

- Gestión de colas y atrasos
- Priorizar el trabajo
- Enfoque Shift-Left

8. CONSIDERACIONES COMERCIALES Y DE ABASTECIMIENTO

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

CURSO OFICIAL ITIL 4® SPECIALIST CREATE, DELIVER AND SUPPORT

Certificación:
-Certificado de
Asistencia EUD
y Peoplecert®

Duración:
26 Horas

Tipo de Curso:
Presencial o en Línea

Idioma:
Español

Contacto:
Fundación de
Egresados de
la Universidad Distrital
www.egresadosudistrital.edu.co
Cr. 20 # 32 A - 45
Bogotá D.C. /
Colombia