

ITIL[®] 4

SPECIALIST
Create, Deliver and Support

Bpg URUS | Innovación
en Capacitación

www.bpgurus.com


Av. Patriotismo 229 Piso 7 y 8 San Pedro de los Pinos C.P. 03800
+52 (55) 5061•4946

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

QITIL[®]

ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF **Q** AXELOS

A hand is shown on the right side of the image, pointing towards a glowing digital network graphic. The network consists of white nodes connected by lines, set against a background of purple and blue gradients. The overall theme is digital transformation and technology.

ITIL®4 proporciona una orientación práctica y flexible para apoyar a las organizaciones en su viaje hacia la transformación digital.

Brinda un modelo operativo integral de TI para la entrega y operación de productos y servicios tecnológicos y permite que los equipos de TI continúen desempeñando un papel crucial en una estrategia comercial más amplia.

ITIL®4 ofrece un marco para la gestión de servicios de TI (ITSM) de calidad a través de las mejores prácticas comprobadas.

Gestiona la creación de un servicio, su funcionamiento y su mejora. Las organizaciones que adoptan ITIL®4 invariablemente lo adaptan para satisfacer requisitos específicos.

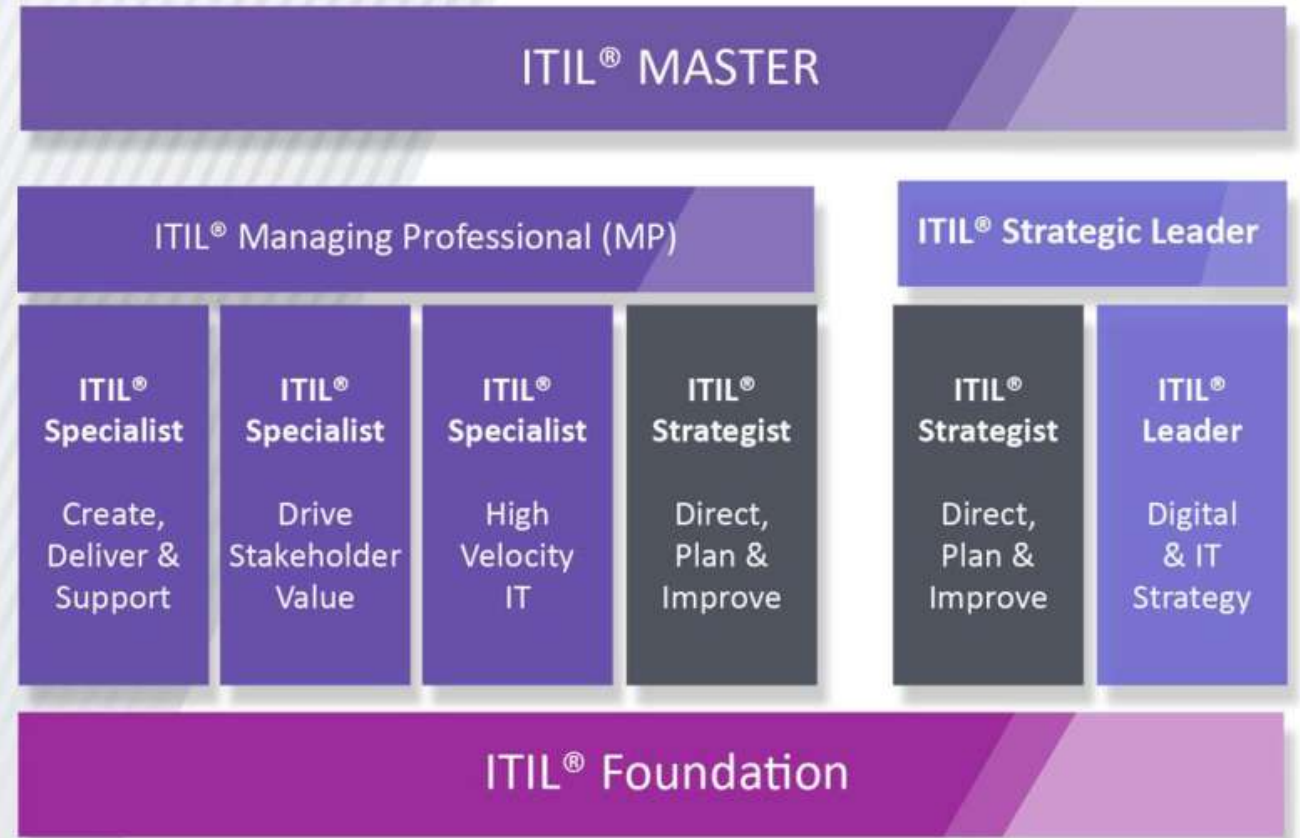
ITIL®4 está respaldado por una gama de orientación básica, textos complementarios y una certificación profesional avalada por PeopleCert®.

Las publicaciones de ITIL®4 y las certificaciones de soporte se mantienen actualizadas con los cambios en el mercado en colaboración con una red de usuarios internacionales y partes interesadas en la comunidad de gestión de servicios.

ITIL®4 Managing Professional ha sido desarrollado para profesionales de TI que trabajan en equipos tecnológicos y digitales en todas las organizaciones.

Proporciona una orientación práctica y técnica sobre cómo crear, entregar y respaldar servicios, equipos y flujos de trabajo exitosos habilitados por TI.

Para lograr el nivel ITIL® 4 *Managing Professional*, el candidato debe completar cada módulo dentro de su flujo respectivo; ITIL®4 *Strategist* es un módulo universal incluido en cada flujo.



ITIL®4 MP: Módulo Crear, Entregar y Soportar (*Create, Deliver and Support*)

- Ayuda a los profesionales en actividades de gestión de servicios "centrales" y amplía el alcance actual de ITIL®4 para cubrir la "creación" de servicios.
- El siguiente paso lógico para aquellos que desean realizar cambios tangibles inmediatos en sus métodos de trabajo.
- Permite la creación conjunta de servicios tecnológicos innovadores pero confiables para sus clientes en un mercado cada vez más cambiante y competitivo.





PROPÓSITO

El curso de certificación de ITIL®4 MP: CDS preparará al candidato para que demuestre una comprensión y aplicación suficientes de ITIL®4 en la creación, entrega y soporte de servicios, como se describe en el programa de estudios a continuación para obtener la certificación de ITIL® 4 Create, Deliver and Support:

- Dará al candidato una comprensión sobre cómo integrar diferentes flujos de valor y actividades para crear, entregar y respaldar productos y servicios habilitados por TI, y prácticas, métodos y herramientas relevantes.
- Dará al candidato una comprensión del rendimiento del servicio, la calidad del servicio y los métodos de mejora.



PÚBLICO OBJETIVO

- Individuos que continúan su viaje en la gestión de servicios.
- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM.
- Profesionales de ITSM que administran la operación de productos y servicios digitales y habilitados para TI, y los responsables de la entrega de extremo a extremo.
- Titulares de certificaciones de ITIL®4 existentes que deseen desarrollar sus conocimientos.

Entre ellos están: Gerente de operaciones de TI, Gerente de mesa de servicio, Gerentes de desarrollo, Desarrolladores, Ingeniero de Operaciones de Infraestructura, Gerente de Cambio y Lanzamiento, Gerente de incidentes, Gerente de problemas, Gerente de Transición de Servicio, Ingeniero de operaciones de aplicaciones, Gerente de disponibilidad, Coordinador de TI, Administrador de sistemas de red, Gerente de soporte de TI, Ingeniero de soporte técnico, Seguridad de información y Especialista en soporte de centro de datos.





TEMARIO

1

Comprender cómo planificar y crear un flujo de valor de servicio para crear, entregar y brindar servicios de soporte.



- 1.1 Comprender los conceptos y desafíos relacionados con el sistema de valor del servicio
- 1.2 Comprender cómo usar un enfoque de "desplazamiento a la izquierda"
- 1.3 Aprender cómo planificar y administrar recursos en el sistema de valor del servicio
- 1.4 Comprender el uso y el valor de la información y la tecnología en todo el sistema de valor del servicio.

2

Comprender cómo las prácticas relevantes de ITIL®4 contribuyen a la creación, entrega y soporte a través del SVS y flujos de valor.



- 2.1 Saber cómo usar un flujo de valor para diseñar, desarrollar y hacer la transición de nuevos servicios
- 2.2 Saber cómo las prácticas de ITIL®4 contribuyen a un flujo de valor para un nuevo servicio
- 2.3 Saber cómo usar un flujo de valor para proporcionar soporte al usuario
- 2.4 Saber cómo las prácticas de ITIL®4 contribuyen a un flujo de valor para proporcionar soporte a un usuario



TEMARIO

3

Saber cómo crear, entregar y brindar servicios de soporte.



- 3.1 Saber cómo coordinar, priorizar y estructurar el trabajo y las actividades para crear, brindar y apoyar servicios
- 3.2 Comprender el uso y el valor de lo siguiente en todo el sistema de valor del servicio

• **Duración:** 40 horas.



EXAMEN DE CERTIFICACIÓN AVALADO POR PEOPLECERT®

El propósito del examen de certificación de ITIL®4: CDS es evaluar una comprensión y aplicación suficientes de ITIL®4 en la creación, entrega y soporte de servicios.

- **Duración:** 90 minutos.
- **Prerrequisitos:** El candidato debe haber aprobado el examen ITIL® 4 Fundamentos. Además, el candidato debe haber asistido a un curso de capacitación acreditado para este módulo.

Esta certificación es uno de los requisitos previos para la designación de *ITIL® 4 Managing Professional*, que evalúa los conocimientos prácticos y técnicos del candidato sobre cómo ejecutar servicios, equipos y flujos de trabajo exitosos, modernos y habilitados para TI.



OPCIONES DE APRENDIZAJE

Modalidad VIRTUAL EN VIVO



- *Curso oficial dictado en español con duración de 5 días - 35h a través de plataforma digital.*
- *Manual y material digital acreditado por PeopleCert® disponible en español e inglés.*
- *Examen Oficial de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) en español o inglés.*
- *Instructor certificado.*
- *Libro oficial ITIL®4 Specialist. Create, Deliver and Support.*



Modalidad PRESENCIAL



- *Curso oficial con duración de 5 días - 35h.*
- *Libro oficial ITIL®4 Specialist. Create, Deliver and Support.*
- *Instructor certificado.*
- *Manual y material impreso acreditado por PeopleCert® disponible en español e inglés.*
- *Examen Oficial de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) en español o inglés.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia al curso.*
- *Box lunch y coffee break.*

Modalidad MENTORING

- *Curso en modalidad mentoring/ autoestudio con duración de 2 semanas. Incluye 4 sesiones de asesoría con duración de 2h.*
- *Apoyo de resolución de dudas vía correo electrónico.*
- *Manual y material digital acreditado por PeopleCert® disponible en español e inglés.*
- *Libro oficial ITIL®4 Specialist. Create, Deliver and Support.*
- *Examen Oficial de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) en español o inglés.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia al curso.*

+52 • 55 • 5061 • 4946

www.bpgurus.com

Contacto de Ventas

info@bpgurus.com

Contacto Administrativo

Gabriela Martínez

g.martinez@bpgurus.com

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. The ITIL® Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.