

ITIL® 4 Specialist, Create, Deliver and Support, certificación

Curso práctico de 3 días - 21h

Ref.: ITH - Precio 2024: 1 620€ sin IVA

Este curso de ITIL 4 CDS proporciona una visión general de las herramientas y tecnologías que apoyan la gestión de servicios, y muestra cómo integrar las prácticas de gestión en modelos de flujo de valor de extremo a extremo.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Planificar y construir un flujo de valor para crear, prestar y mantener un servicio

Crear, prestar y mantener servicios

Prepararse y obtener la certificación ITIL 4 Specialist CDS

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

La pedagogía es activa y participativa. Los conceptos de ITIL® se exponen, ilustrados con comentarios y enriquecidos por debates de grupo.

CERTIFICACIÓN

Impartido en francés. El examen de certificación se realiza en inglés. El examen se realiza fuera de línea tras la sesión y en línea bajo la supervisión de PeopleCert.

PROGRAMA

última actualización: 01/2023

1) Organización, personas y cultura

- Estructura organizativa.
- Crear equipos eficaces.
- Desarrollar la cultura del equipo.
- Equipos integrados/colaborativos.
- Capacidades, funciones y habilidades del equipo.
- Gestionar la satisfacción de los empleados.
- Enfoque de Shift Left (testear antes). Planificación y gestión de recursos en el Sistema de Valor del Servicio.

2) Tecnología e información

- Herramientas, integración e intercambio de datos.
- Informe y análisis avanzados.
- Colaboración y flujo de trabajo.
- Automatización de procesos.
- Inteligencia artificial, aprendizaje automático y machine learning.
- Integración, suministro y despliegue continuos (CI/CD).
- Valor de un modelo de información eficaz.

3) Flujo de valor y desarrollo de un nuevo servicio

- Flujo de valor/cadena de valor para un nuevo servicio.
- Diseño del servicio.
- Desarrollo y gestión de software.
- Gestión del despliegue.

PARTICIPANTES

Directores de IT, responsables de producción, gerentes o cualquier profesional de TI implicado en la gestión de servicios.

REQUISITOS PREVIOS

Contar con la certificación ITIL® 4 Foundation.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

- Gestión de versiones.
- Validación y pruebas del servicio.
- Activación del cambio.

4) Restauración del flujo de valor de un servicio en producción

- Cómo proporcionar el soporte.
- Soporte multifuncional/centro de servicio.
- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas.
- Gestión del conocimiento.
- Gestión de los niveles de servicio.
- Seguimiento y gestión de eventos.

5) Gestión del trabajo y priorización

- Coordinar, priorizar y estructurar el trabajo y las actividades.
- Gestionar el trabajo en forma de tickets, backlogs.
- Consideraciones sobre la adquisición y construcción.
- Consideraciones sobre la subcontratación: opciones y gestión/integración de servicios (SIAM).

6) Preparación y realización del examen ITIL® 4 CDS

- Revisión del programa ITIL® 4 CDS.
- Sesión de preguntas y respuestas entre el participante y el formador.
- Simulacro de examen y corrección colectiva. Consejos para el examen.

Examen : El examen consiste en un cuestionario de 40 preguntas de respuesta múltiple de una duración de 90 minutos (113 minutos si el inglés no es la lengua materna). Para aprobar el examen se necesita un mínimo de un 70 % de respuestas correctas (28 respuestas correctas).

FECHAS

Contacto