

ITIL 4

SPECIALIST: CREATE, DELIVER AND SUPPORT

CURSO - CERTIFICACIÓN



ACERCA DE NOSOTROS

¿Quiénes Somos?

Empresa Mexicana con personal altamente probado en el mercado en diferentes ámbitos de TI, dedicados a dictar cursos y certificaciones apegados a los principales frameworks con reconocimiento internacional en la gestión de servicios, administración de proyectos convencionales y ágiles entre otros.

Misión

Brindamos servicios de alta calidad con el respaldo de un equipo altamente calificado, acompañándote en todo tu proceso de consultoría y certificación internacional para que tú y tu equipo se conviertan en expertos en distintas áreas empresariales.

Visión

Ser una consultora exitosa, creativa e innovadora que agregue valor real a la operación de sus clientes, ofreciendo soluciones personalizadas para crecer juntos, más allá de productos estándar.

NUESTRA EXPERIENCIA

¿Quiénes Somos?

Nuestra experiencia en sectores de gobierno, educativo e iniciativa privada hace que diseñemos estrategias para cada uno de nuestros clientes según sus necesidades en el ramo de la capacitación, consultoría o software ITSM, ITAM y de Monitoreo.

Descripción del Curso

El curso ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support, proporciona al candidato el entendimiento sobre cómo integrar diferentes flujos de valor y actividades para crear, entregar y soportar servicios y productos de TI y herramientas, métodos y prácticas relevantes.

Audiencia objetivo

El público objetivo de ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support incluye profesionales de TI, personal de soporte, administradores de servicios y todos aquellos involucrados en la creación, entrega y soporte de servicios de TI dentro de la organización.

Objetivo del curso de certificación

Brindar los conocimientos y prácticas clave para crear, entregar y soportar servicios de TI de manera eficiente bajo el marco de ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support, basado en ITIL 4.

Al finalizar el curso, el participante habrá comprendido:

- Entenderá cómo planear y construir un flujo de valor del servicio para la creación, entrega y soporte de servicios.
- Comprenderá los conceptos y desafíos en todo el sistema de valor del servicio.
- Comprenderá cómo utilizar un enfoque “shift-left”.
- Conocerá cómo planear y gestionar los recursos en el sistema de valor del servicio.
- Entenderá el uso y el valor de la información y tecnología en todo el sistema de valor del servicio.
- Conocerá cómo las prácticas relevantes de ITIL contribuyen con la creación, entrega y soporte a través del SVS y los flujos de valor.
- Aprenderá cómo utilizar un flujo de valor para diseñar, desarrollar y efectuar la transición de nuevos servicios.
- Descubrirá cómo usar un flujo de valor para proporcionar soporte al usuario.

Características del curso

Duración

El curso tendrá una duración de 12 horas. Los tiempos identificados para cada módulo son una estimación y pueden variar dependiendo de la preferencia del instructor.

Prerrequisitos

Contar con la certificación de Fundamentos de ITIL 4.

Características el examen de certificación

Los estudiantes del curso de Fundamentos recibirán un comprobante o voucher para el examen al finalizar el curso y pueden programar su examen con el instituto que realiza el examen.

La información detallada del examen incluye:

- Examen supervisado en línea
- 40 preguntas de opción múltiple
- Libro cerrado
- Una respuesta correcta para cada pregunta usando tres opciones (A, B o C)
- 90 minutos de duración
- Se pasa con el 70% o 28 respuestas correctas de las 40
- 2 oportunidades de examen

*El examen es supervisado directamente por PeopleCert bajo sus políticas, Bigg Practices no podrá gestionar cambios de agenda, flexibilidad en políticas y criterios establecidos por el ente certificador, entrega de resultados detallados diferentes a los proporcionados directamente por PeopleCert.

¿Qué incluye el curso?

- a) Curso impartido en vivo a distancia con aula virtual con duración de 20 horas distribuidas en 4 días.
- b) Instructor certificado y con experiencia.
- c) Manual digital de curso.
- d) Constancia digital de participación al curso.
- e) El material digital entregado es intransferible y no se puede imprimir.
- f) Certificado electrónico en caso de aprobarse el examen expedido por PeopleCert.
- g) Atención personalizada para el seguimiento del plan de capacitación.

3. Temario

Modulo	Description
1	▶ Planear y construir un flujo de valor del servicio
	▶ Conceptos y desafíos
	▶ Enfoque "shift-left"
	▶ Cómo planificar y administrar recursos
	▶ Uso y valor de TI
2	▶ Prácticas de ITIL
	▶ Nuevos servicios
	▶ Soporte al usuario
3	▶ Creación, Entrega y Soporte de Servicios
	▶ Coordinar, priorizar y estructurar el trabajo y las actividades
	▶ El uso y el valor a través del sistema de valor del servicio
	▶ Consideraciones sobre comprar versus construir
	▶ Opciones de Suministro
	▶ Integración y gestión de servicios

¡Contáctanos!

Oficina México



Av. Insurgentes Sur 2453, Tizapán San
Ángel, Tizapán, Álvaro Obregón, 01090
Ciudad de México, CDMX



+52 (55) 8842 7759



contacto@biggpractices.com



Horario de atención

Síguenos en redes sociales como

Bigg Practices

