

# Plan de Estudios

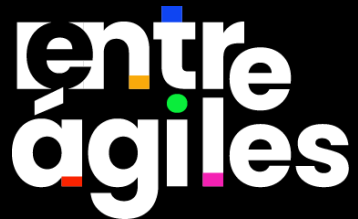


# ITIL® 4 CDS

entre  
ágiles

**Create Deliver & Support**

**PeopleCert**



Estamos emocionados de darte la bienvenida a la comunidad de **Entre Ágiles**, esperando que disfrutes con nosotros de nuestra pasión: compartir conocimiento y grandes experiencias.

Queremos contarte que este proyecto es el resultado de la suma de esfuerzos y nuestra experiencia a lo largo de más de 10 años, en los que tu participación y apoyo fueron la clave para alcanzar grandes logros, y justamente por eso queremos que hagas parte de esta nueva era: ¡porque sabemos que tienes mucho que aportar y que entre todos haremos crecer esta comunidad!

"La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma"-John Dewey

# Acerca del entrenamiento

La calificación **ITIL® 4 Create, Deliver and Support (CDS)** está destinada a proporcionar al candidato una comprensión sobre cómo integrar diferentes flujos de valor y actividades para crear, entregar y respaldar productos y servicios habilitados para **TI**, y prácticas, métodos y herramientas relevantes.

## Modalidad

**Online**  
(Clases en vivo)

**Autoestudio**

# Examen de certificación

## Entrenamiento ITIL ® 4 CDS Create Developer and Support

- **Número de preguntas:** 40
- **Formato:** Opción múltiple
- **Duración:** 90 minutos
- **¿Con cuánto apruebo?:** 28/40
- **Tipo:** en Línea
- **Libro abierto/notas:** No
- **Certificación:** ITIL ® 4 Create Developer and Support



Ente Certificador:

 **PeopleCert**

# Temas del curso

- Introducción y Contextualización
- Uso de información y tecnología para Crear, Entregar y Soportar
- Flujos de valor para Crear, Entregar y Soportar servicios
- Flujo de valor para Crear y Entregar un nuevo servicio
- Flujo de valor para Soportar (restaurar) un servicio
- Gestión de pendientes y colas de trabajo

# Temas

# detallados

## 1. Introducción a Design Thinking

- Evolución del profesional de TI y la gestión de servicios
- Roles y competencias del profesional de TI
- Planificación de la fuerza laboral –  
Práctica: Gestión de la fuerza laboral y el talento
- Satisfacción de los empleados
- Medición basada en resultados e informes
- Cultura de equipo
- Cultura de mejora continua
- Equipos integrados/colaborativos
- Mentalidad orientada al cliente
- Comunicaciones positivas

## 2. Uso de información y tecnología para Crear, Entregar y Soportar

- Integración e intercambio de datos (Integration and data sharing)
- Informes y análisis avanzados
- Colaboración y flujo de trabajo
- Automatización Robótica de Procesos (RPA)
- Inteligencia Artificial (AI) y Machine Learning
- CI/CD (Continuous Integration / Continuous Delivery)
- Modelos de información

## 3. Flujos de valor para Crear, Entregar y Soportar servicios

- Modelos de soporte (soporte por Contexto de los Flujos de valor)
- Enfoques para construir Flujos de valor
- Consideraciones para los Flujos de valor

# Temas

# detallados

## 4. Flujo de valor para Crear y Entregar un nuevo servicio

- Estructura del Flujo de valor para Crear y Entregar un servicio nuevo
- Práctica: Diseño del servicio
- Práctica: Desarrollo y gestión de software
- Práctica: Gestión de versiones (liberaciones)
- Práctica: Gestión de despliegue (implementación)
- Práctica: Pruebas y validación del servicio
- Práctica: Habilitación del cambio

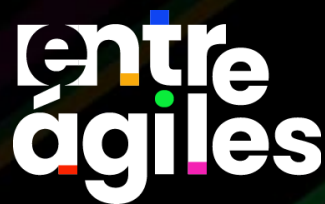
## 5. Flujo de valor para Soportar (restaurar) un servicio

- Estructura del Flujo de valor para Soportar un servicio
- Práctica: Mesa de servicio
- Práctica: Gestión de incidentes
- Práctica: Gestión de problemas
- Práctica: Gestión de conocimiento
- Práctica: Gestión de niveles de servicio
- Práctica: Monitoreo y gestión de eventos

## 6. Gestión de pendientes y colas de trabajo

- Colas de trabajo y backlogs
- Shift-left
- Swarming
- Priorización del trabajo
- Modelos de abastecimiento (Onshoring, Nearshoring, Offshoring)
- Modelos de integración de servicios

# Contáctanos



## Colombia

Teléfono: (+601) 768 32 57 - (+57) 305 812 0792

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá



## Estados Unidos

Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 Ne 45Th Oakland Park

Fort Lauderdale, FL 33334



## España

Teléfono: (+34) 605366863

Dirección: Calle de Valle de Oro, 50,

28019 Madrid

[www.entreagiles.com](http://www.entreagiles.com)

