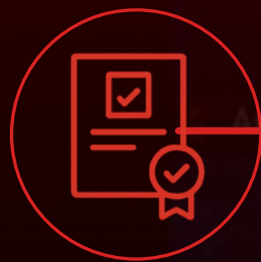


Capacitación ITIL

ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS)

Optimiza la operación TI de tu empresa con ITIL® 4 CDS



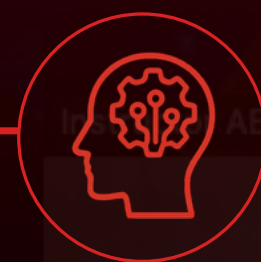
Validez internacional

Haz que tu CV sea reconocido en cualquier parte del mundo



Mejores Oportunidades Laborales

Obtén el perfil ideal para las industrias y aumenta tus ingresos



Expertise En Tendencias Digitales

Prepárate para liderar en la Transformación Digital

www.worldaedait.com.mx



Beneficios de ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver & Support

ITIL® 4 CDS te prepara para diseñar, entregar y soportar servicios TI eficientes, alineados a negocio.

Certificarte te permite pasar de operar procesos... a gestionar servicios con impacto real en resultados, experiencia del cliente y eficiencia operativa.

www.worldaedit.com.mx

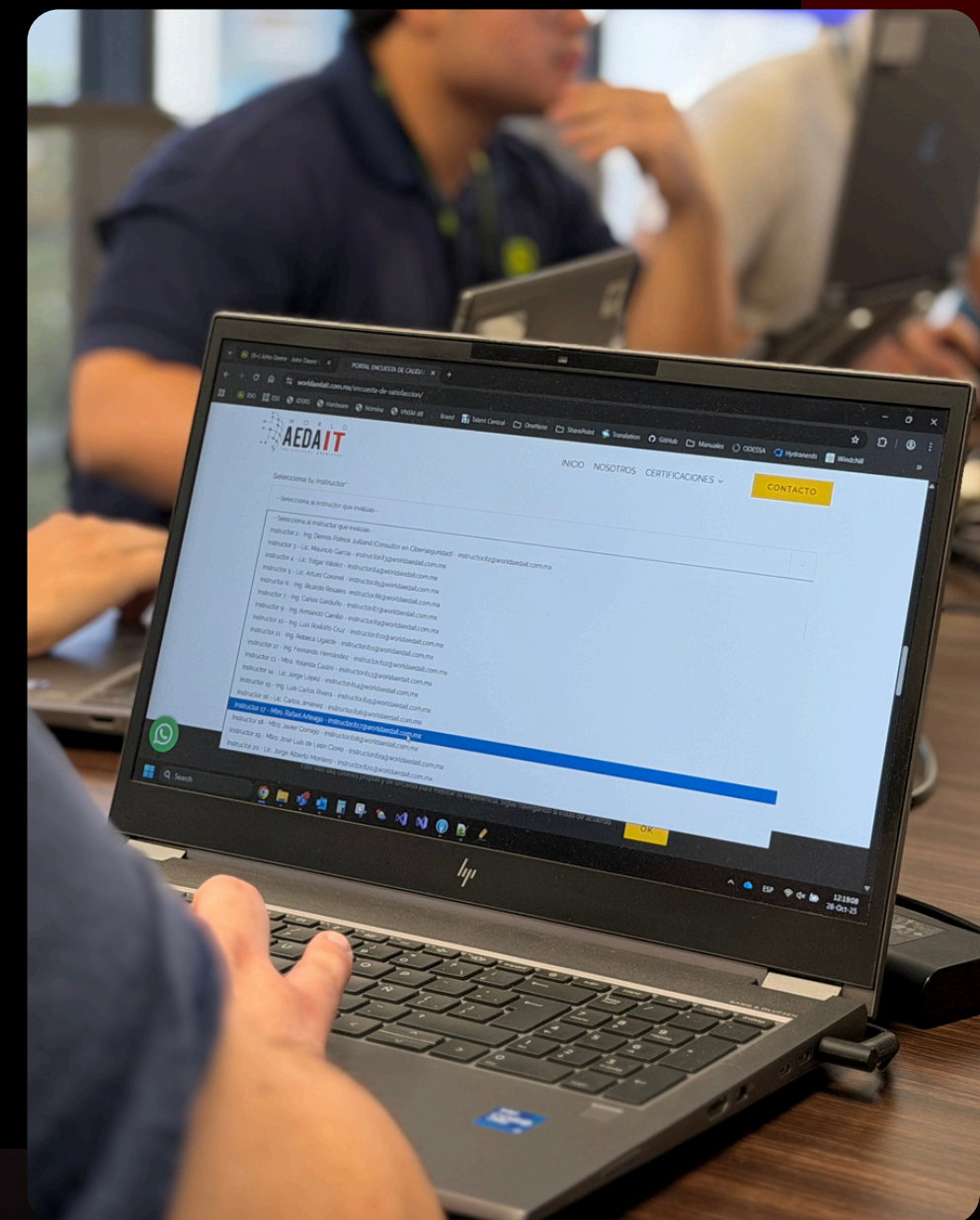
¿POR QUÉ ITIL® 4 SPECIALIST HOY?

- Porque las empresas necesitan orden, eficiencia y control en TI.
- La operación ya no puede ser reactiva
- Se exige medición, automatización y valor
- ITIL integra Agile, DevOps y negocio

- ➔ Sin ITIL: caos operativo
- ➔ Con ITIL: operación estratégica

¿QUÉ APRENDERÁS?

- Diseñar y optimizar servicios TI
- Gestionar entrega y soporte eficiente
- Definir KPIs y métricas reales
- Integrar automatización en ITSM
- Mejorar experiencia del usuario
- Aplicar mejora continua basada en datos
- Prepararte para aprobar la certificación



¡CAPACITAR ES NUESTRA PASIÓN, CERTIFICAR NUESTRO COMPROMISO!

Temario (Programa por módulo)

1. Diseño y desarrollo de servicios (Create)

- Integración de desarrollo, pruebas y operación (DevOps mindset)
- Diseño de servicios enfocados en valor y experiencia
- Value Streams y flujos de trabajo eficientes
- Prácticas clave: Software Development & Deployment Management

2. Entrega y transición a operación (Deliver)

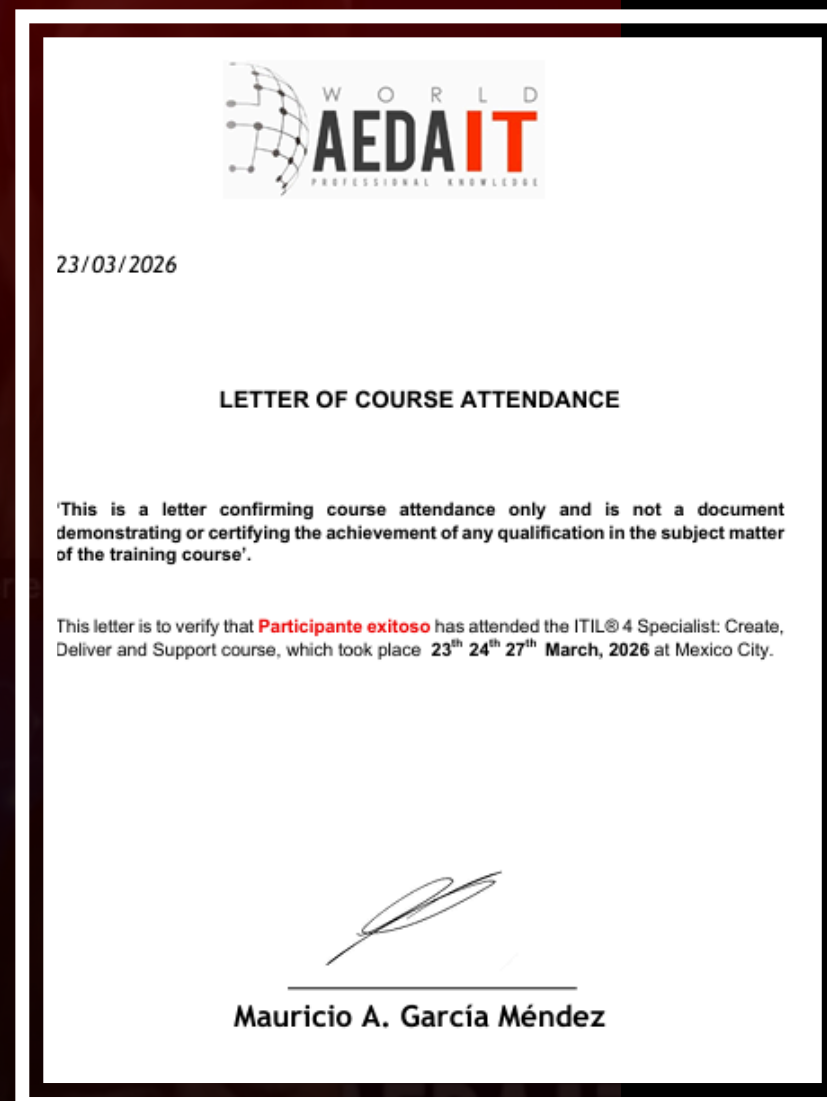
- Release Management y Deployment Management
- Control de cambios (Change Enablement)
- Validación del servicio antes de producción
- Reducción de riesgos en despliegues

3. Soporte y gestión operativa (Support)

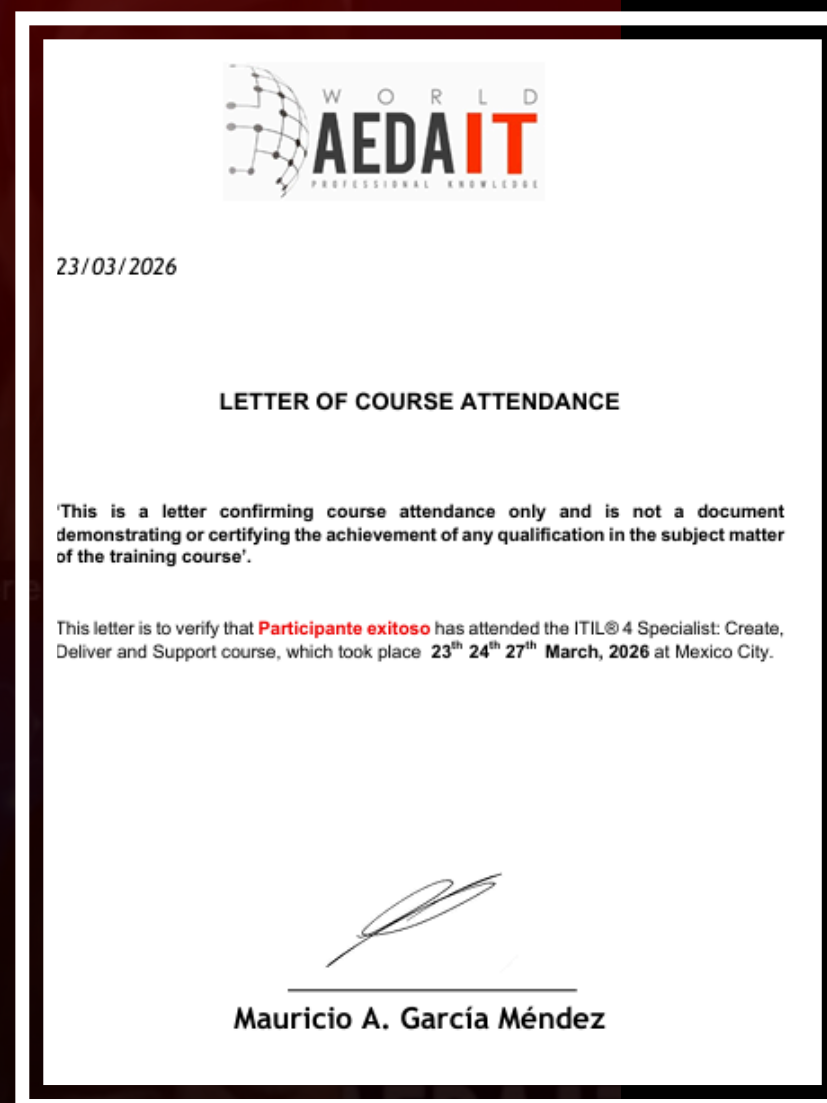
- Incident Management (restauración rápida del servicio)
- Service Desk como punto estratégico (no solo soporte)
- Problem Management (prevención vs reacción)
- Monitoring & Event Management

4. KPIs y métricas de servicio

- SLAs, OLAs y XLAs (enfoque en experiencia)
- Métricas de rendimiento de equipos (lead time, MTTR, etc.)
- Dashboards operativos y ejecutivos
- Data-driven decisions



Temario (Programa por módulo)



5. Automatización en ITSM

- Automatización de tickets, flujos y escalaciones
- Integración con herramientas digitales y CI/CD
- Uso de IA en operación de servicios
- Optimización de tiempos y costos

6. Cultura de servicio y colaboración

- Cultura DevOps y colaboración cross-funcional
- Eliminación de silos organizacionales
- Comunicación efectiva entre equipos técnicos y negocio
- Enfoque en valor continuo

7. Mejora continua basada en datos

- Modelo de mejora continua ITIL® aplicado
- Identificación de cuellos de botella en flujos de valor
- Uso de métricas para optimización
- Feedback loops constantes

8. Experiencia del cliente (CX & UX)

- Customer Journey aplicado a servicios TI
- Gestión de expectativas y percepción
- Diseño de experiencias consistentes
- Medición de satisfacción (CSAT, NPS)

Temario (Programa por módulo)

9. Prácticas ITIL® 4 clave en CDS

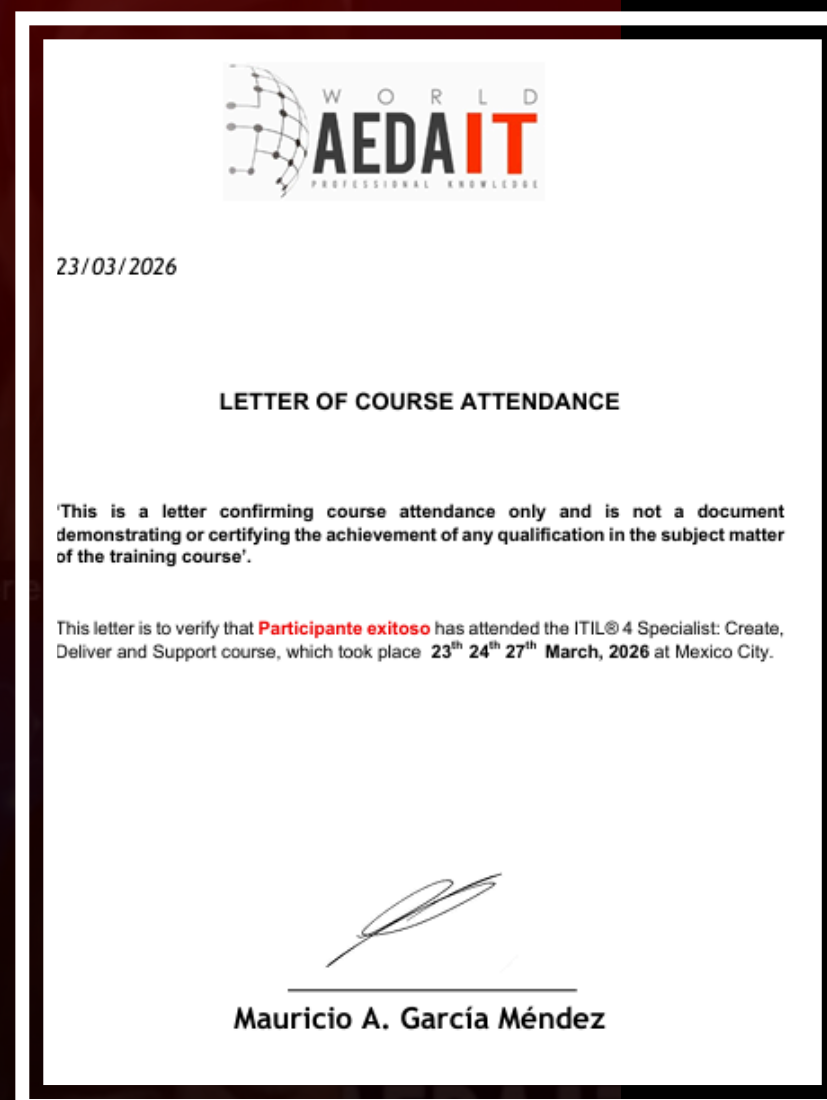
- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Change Enablement
- Release & Deployment Management
- Service Level Management
- Continual Improvement

10. Casos prácticos

- Escenarios reales tipo examen CDS
- Toma de decisiones operativas
- Resolución de incidentes complejos
- Aplicación práctica de prácticas ITIL

11. Estrategias para aprobar el examen CDS

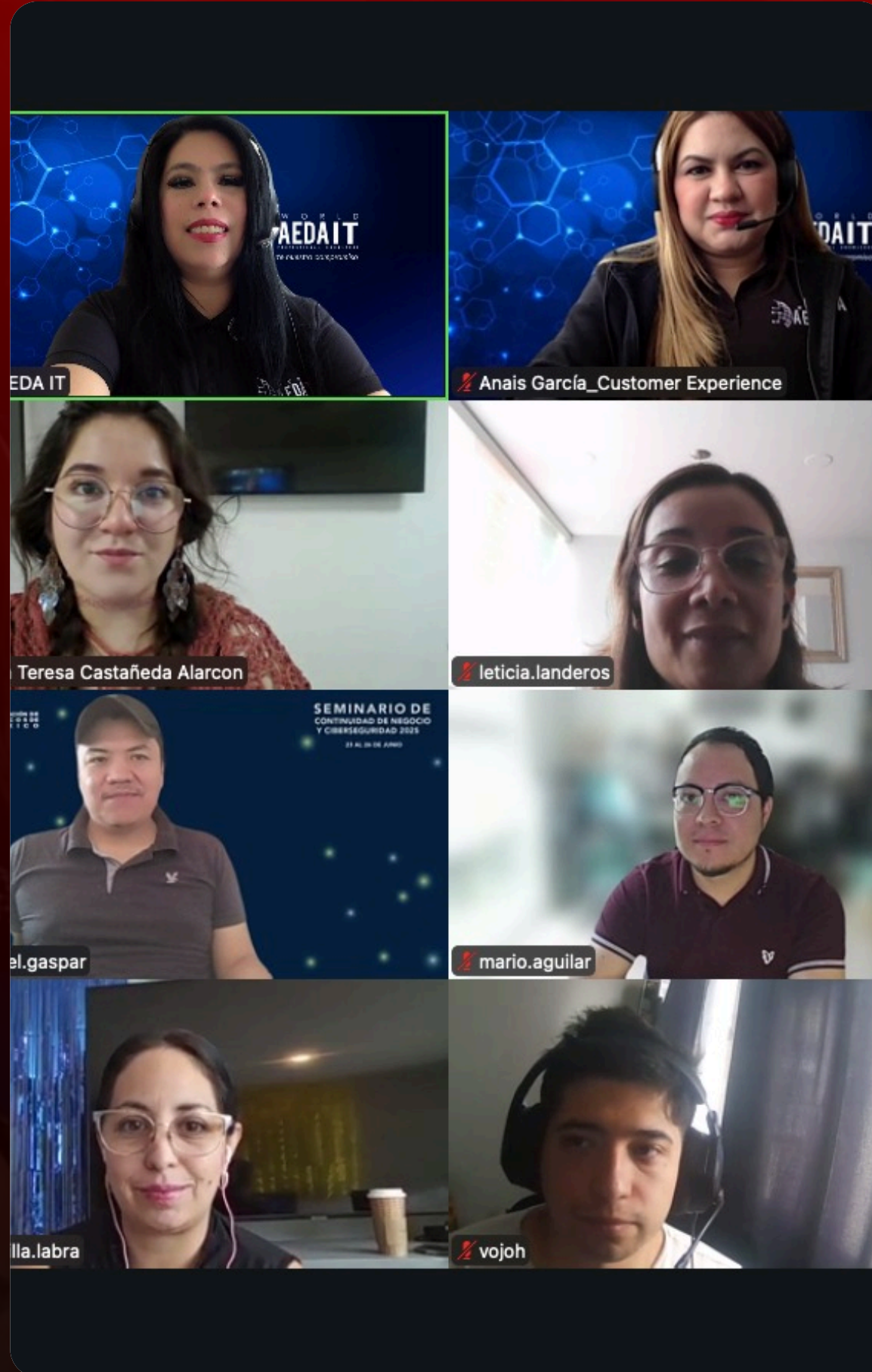
- Estructura del examen PeopleCert
- Preguntas situacionales (más complejas que Foundation)
- Técnicas de análisis y eliminación
- Simuladores alineados al nivel CDS





¿PARA QUIÉN ES?

- Profesionales de TI y soporte
- Líderes de operación / Service Desk
- Project & Delivery Managers
- Equipos DevOps y operaciones
- Empresas que buscan eficiencia y control



RESULTADOS ESPERADOS:

- Certificación oficial ITIL® (PeopleCert)
- Mayor eficiencia operativa
- Mejor control y medición de servicios
- Perfil profesional más competitivo
- Impacto directo en resultados de negocio



¡Capacitar es nuestra pasión, certificar nuestro compromiso!



Anais García, Customer Experience
EXCELENCIA

Buscamos las mejores certificaciones y formación de alto nivel.



Instructor AEDA 1
COMPROMISO

Apostamos por desarrollo profesional y la mejora continua.



CRECIMIENTO

Tomamos decisiones que impactan y lideran con conocimiento.



EFFECTIVIDAD

Siempre buscamos herramientas y metodologías para estar a la vanguardia.