



小组 小组 实战 案例 在线练习  
讨论 讨论 实验

原厂认证 企业定制 思杰授权培训中心

# PeopleCert ITIL 4 中级 管理模块：创造、交付和支持 (CDS)

课程代码	7071	培训课时	2天 (每天7小时, 共14小时, 不含认证考试)
------	------	------	---------------------------

### 课程简介

ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS) 是 ITIL 4 中级 Managing Professional (MP) 模块的第一门课程, 该模块一共有四门课程; I 创建、交付和支持涵盖了许多我们可能知道的“IT”工作领域的集成——从设计、构建到测试、发布、运行到产品和服务的支持。这些领域都是大家可能熟悉的技术系统、服务发展和运作的核心内容。然而, 这些领域常常没有被构建、运行和集成, 以满足充分交付最佳价值的需要; I ITIL 4 的核心主张是: 这些工作都是单一价值链的一部分, 通过各种不同类型的工作来传递(价值流)。从业务或客户的角度来看, 所有这些工作都是一个单独的实体, 不应该有任何部门或“竖井”涉及到它的交付; I 这门课的核心内容描述了不同类型的工作(价值流)是如何从头到尾, 通过不断地迭代和反馈循环来构建、测试和交付的。

### 学员基础

- 1、 关系经理、客户体验(CX)经理、客户经理
- 2、 服务交付经理、服务台经理、服务级别经理
- 3、 企业架构师、服务和解决方案架构师、业务分析师
- 4、 产品负责人、市场经理、项目经理、投资组合经理
- 5、 供应商关系经理、供应商的经理、合同经理
- 6、 客户体验/用户体验设计师、不同类型的顾问
- 7、 要成为 ITIL 4 Managing Professional (管理专业人士), 学员必须完成该模块中四门课程的学习并通过相应的考试, ITIL 4 Strategist (策划师) 是管理和战略两个模块的共用课程;
- 8、 要参加 ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support 的考试, 考生需具备 ITIL 4 Foundation 证书。

### 培训目标

- 1、了解 IT 和服务管理的专业化演变过程;
- 2、能够使用信息和技术去创建、交付和支持服务;
- 3、理解用于创建、交付和支持服务的价值流;
- 4、掌握确定工作的优先次序和管理工作的技能;
- 5、通过价值流案例分享来加强对 CDS 课程的理解;
- 6、通过 PeopleCert? ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support 的认证考试, 获得相应的认证证书 (可选)。

### 课程大纲

- 模块一 课程概述
- 模块二 IT 和服务管理的专业化演变
  - 1、 ITIL 4 Foundation 主要内容回顾
  - 2、 ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support 课程简介
- 3、 发展团队文化
- 4、 本章小结
- 模块三 使用信息和技术去创建、交付和支持服务
  - 1、集成和数据共享 2、报告和高级分析
  - 3、协作和工作流
  - 4、机器人流程自动化 (RPA)
  - 5、人工智能 (AI)
  - 6、机器学习
  - 7、CI/CD (持续集成/持续交付)
  - 8、一个有效信息模型的价值
  - 9、服务管理自动化
  - 10、 本章小结
- 模块四 用于创建、交付和支持服务的价值流
  - 1、 关于 ITIL 服务的价值流
  - 2、 建立用于创建、交付和支持服务的价值流模型
  - 3、 使用价值流去定义“最小可行的实践”
  - 4、 本章小结
- 模块五 确定工作的优先次序和管理工作
  - 1、 我们为什么要确定工作的优先级?
  - 2、 商业和采购方面的考虑
- 3、本章小结
- 模块六 价值流案例分享
  - 1、价值流一: 创建一个新的服务
  - 2、价值流二: 恢复一个已停的服务
  - 3、本章小结
- 模块七 课程总结
  - 1、课程内容回顾
  - 2、构建高效团队
  - 3、应用前景展望