

ITIL® 4

SPECIALIST
Drive Stakeholder Value

BpgURUS | Innovación
en Capacitación

www.bpgurus.com

Av. Patriotismo 229 Piso 7 y 8 San Pedro de los Pinos C.P. 03800
+52 (55) 5061•4946

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trademark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

QITIL®

ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF **Q** AXELOS

A hand is shown on the right side of the image, pointing towards a glowing digital network graphic. The network consists of white nodes connected by lines, set against a background of purple and blue gradients. The overall theme is digital transformation and technology.

ITIL®4 proporciona orientación práctica y flexible para apoyar a las organizaciones en su viaje hacia la transformación digital.

Proporciona un modelo operativo integral de TI / digital para la entrega y operación de productos y servicios tecnológicos y permite que los equipos de TI continúen desempeñando un papel crucial en una estrategia comercial más amplia.

ITIL®4 proporciona un marco para la gestión de servicios de TI de calidad (ITSM) a través de las mejores prácticas comprobadas.

Gestiona la creación de un servicio, su funcionamiento y su mejora. Las organizaciones que adoptan ITIL®4 invariablemente lo adaptan para satisfacer sus requisitos específicos.

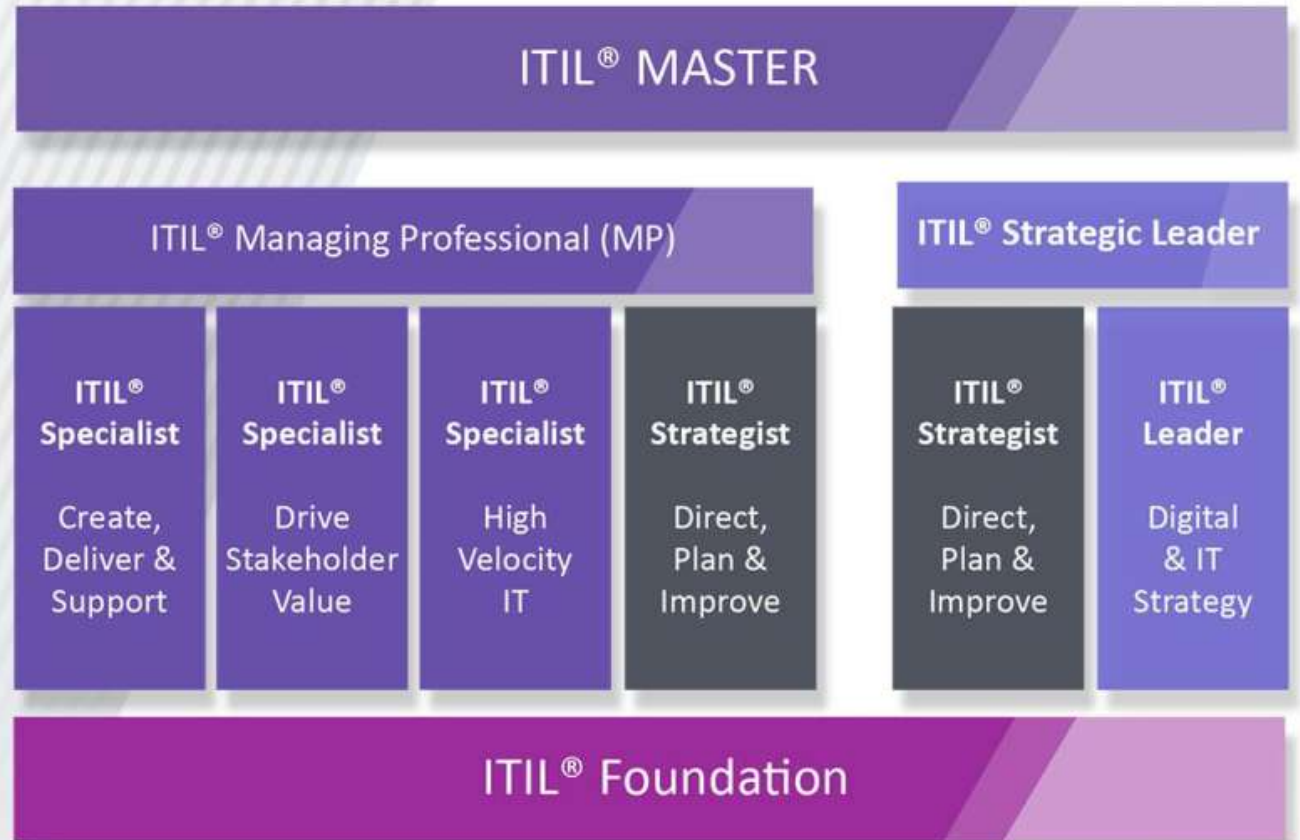
ITIL®4 está respaldado por una gama de orientación básica, textos complementarios y certificación profesional.

Las publicaciones ITIL® 4 y las certificaciones de soporte se mantienen actualizadas con los cambios en el mercado en colaboración con una red de usuarios internacionales y partes interesadas en la comunidad de gestión de servicios.

ITIL®4 Managing Professional ha sido desarrollado para profesionales de TI que trabajan en equipos tecnológicos y digitales en todas las organizaciones.

Proporciona orientación práctica y técnica sobre cómo crear, entregar y respaldar servicios, equipos y flujos de trabajo exitosos habilitados por TI.

Para lograr el nivel ITIL® 4 *Managing Professional*, el candidato debe completar cada módulo dentro de su flujo respectivo; ITIL®4 *Strategist* es un módulo universal incluido en cada flujo.





EL PROPÓSITO DE LA CERTIFICACIÓN ITIL®4 DRIVE STAKEHOLDER VALUE

Proporcionar al candidato una comprensión de todos los tipos de participación, involucramiento e interacciones entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios, incluidos los conceptos clave de CX, UX y mapas de viajes (customer journey maps).



PÚBLICO OBJETIVO

- Personas que continúan su viaje en la gestión de servicios
- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM
- Profesionales de ITSM que son responsables de gestionar e integrar a las partes interesadas, se centran en el recorrido y la experiencia del cliente o son responsables de fomentar las relaciones con socios y proveedores.
- Titulares de certificaciones ITIL®4 existentes que deseen desarrollar sus conocimientos.





TEMARIO

- 1 Comprender cómo se diseñan los recorridos del cliente
- 2 Saber cómo dirigirse a los mercados y las partes interesadas
- 3 Saber fomentar las relaciones con los grupos de interés
- 4 Saber cómo dar forma a la demanda y definir las ofertas de servicios
- 5 Saber cómo alinear las expectativas y acordar los detalles de los servicios
- 6 Saber cómo incorporar y desconectar a clientes y usuarios
- 7 Saber cómo actuar juntos para asegurar la co-creación de valor continua. (consumo de servicio / aprovisionamiento).
- 8 Saber cómo realizar y validar el valor del servicio

Duración del curso: 40 horas



PROPÓSITO DEL EXÁMEN DE CERTIFICACIÓN

Evaluar si el candidato puede demostrar suficiente comprensión y aplicación de ITIL®4 a todos los tipos de participación e interacción entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios.

La certificación ITIL®4 Drive Stakeholder Value es uno de los requisitos previos para la designación de ITIL®4 Managing Professional, que evalúa los conocimientos prácticos y técnicos de los candidatos sobre cómo ejecutar servicios, equipos y flujos de trabajo exitosos, modernos y habilitados para TI.





ADMINISTRACIÓN DEL EXAMEN

A continuación, se presentan los resultados de aprendizaje de la certificación ITIL®4 Drive Stakeholder Value y los criterios de evaluación utilizados para evaluar el logro de un candidato de estos resultados de aprendizaje, después de un curso de estudio.

Duración: 90 minutos.

NOTA: *Los candidatos que realicen el examen en un idioma que no sea su idioma nativo o de trabajo pueden recibir un 25% de tiempo adicional, es decir, 113 minutos en total.*

Materiales permitidos: Este es un examen a "libro cerrado". No se permiten otros materiales que no sean los materiales de examen.

Requisitos previos: El candidato debe haber aprobado el examen ITIL®4 Foundation. Además, el candidato debe haber asistido a un curso de formación acreditado para este módulo (la duración recomendada para esta formación es de 18 horas incluido el examen).



ADMINISTRACIÓN DEL EXAMEN

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	No. PREGUNTAS	APROX. PONDERACIÓN
1. Comprender cómo se diseñan los recorridos del cliente	2	5%
2. Saber cómo dirigirse a los mercados y las partes interesadas	4	10%
3. Saber fomentar las relaciones con los grupos de interés	5	12,5%
4. Saber cómo dar forma a la demanda y definir las ofertas de servicios	7	17,5%
5. Saber cómo alinear las expectativas y acordar los detalles de los servicios	4	10%
6. Saber cómo incorporar y desconectar a clientes y usuarios	7	17,5%
7. Saber cómo actuar juntos para asegurar la co-creación de valor continua. (consumo de servicio / aprovisionamiento)	6	15%
8. Saber cómo realizar y validar el valor del servicio	5	12,5%



OPCIONES DE APRENDIZAJE

Modalidad VIRTUAL EN VIVO



- *Curso oficial dictado en español con duración de 5 días - 40h a través de plataforma digital.*
- *Manual y material digital acreditado por PeopleCert® disponible en español e inglés.*
- *Examen Oficial de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) disponible en español o inglés.*
- *Instructor certificado.*
- *Libro oficial ITIL®4 Specialist. Drive Stakeholder Value.*

Modalidad MENTORING



- *Curso en modalidad mentoring/autoestudio con duración de 2 semanas. Incluye 4 sesiones de asesoría con duración de 2h.*
- *Apoyo de resolución de dudas vía correo electrónico.*
- *Manual y material digital acreditado por PeopleCert® disponible en español e inglés.*
- *Libro oficial ITIL®4 Specialist. Drive Stakeholder Value.*
- *Examen Oficial de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) disponible en español o inglés.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia al curso.*

+52 • 55 • 5061 • 4946

www.bpgurus.com

Contacto de Ventas

info@bpgurus.com

Contacto Administrativo

Gabriela Martínez

g.martinez@bpgurus.com

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. The ITIL® Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All Rights reserved. All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.