

## ITIL® Experience

El curso **ITIL® Experience** representa la evolución del marco ITIL tradicional, incorporando una dimensión clave en la gestión moderna de servicios: la experiencia humana. A lo largo de la formación, aprenderás a diseñar, gestionar y optimizar productos y servicios digitales teniendo en cuenta no solo su rendimiento técnico, sino también cómo son percibidos, utilizados y valorados por los usuarios.

En un entorno cada vez más digitalizado y orientado al cliente, este curso te permitirá integrar aspectos como las emociones, la confianza y el comportamiento humano en la estrategia y operación de servicios IT. Todo ello con un enfoque práctico que conecta ITIL con tendencias actuales como la inteligencia artificial, DevOps y la mejora continua.

Este curso oficial te prepara para **obtener la certificación del módulo ITIL® Experience** y forma parte de la ruta de especialización para **obtener la designación Managing Professional** (el curso incluye el cupón para realizar el examen de certificación)

Completar los módulos requeridos dentro de una especialización otorga la designación correspondiente. Consulta aquí el [esquema completo de certificación ITIL](#)

---

### Objetivos Didácticos

Al finalizar este curso, serás capaz de:

- Comprender los conceptos clave de ITIL desde la perspectiva de la gestión de la experiencia.
- Analizar cómo la experiencia influye en productos, servicios, relaciones y recorridos del usuario.
- Identificar cómo se captura, mide y gobierna la experiencia en entornos digitales.
- Aplicar frameworks de experiencia y enfoques de mejora continua para optimizar servicios.
- Entender la integración de ITIL con tecnologías y prácticas actuales como inteligencia artificial, DevOps y gestión de proyectos para la creación de valor.

---

### Audiencia

Este curso está dirigido a:

- Profesionales de IT que trabajan en gestión de servicios, productos digitales o transformación digital.
- Responsables de áreas IT, Service Managers, Product Managers y perfiles vinculados a la entrega de servicios.
- Arquitectos empresariales, analistas de negocio y responsables de experiencia de cliente o usuario.
- Profesionales que buscan evolucionar su conocimiento en ITIL hacia enfoques más centrados en la experiencia.

También es adecuado para organizaciones que desean alinear la gestión de servicios IT con una estrategia centrada en el cliente y la experiencia digital, mejorando así la percepción y el valor generado por sus servicios.

---

## Requisitos previos

- **Obligatorio:** Cualquier certificación ITIL 4 o ITIL Foundation (Version 5)
- Recomendable:
  - Conocimientos básicos de ITIL o experiencia en gestión de servicios IT.
  - Familiaridad con entornos digitales, productos o servicios tecnológicos.

---

## Modalidad

Aula virtual en directo.

---

## Duración

4 días

---

## Temario del curso

### 1. Módulo 1: ITIL Foundation recap y visión general de Experience

- 1.1. Repaso de los fundamentos de ITIL
- 1.2. Introducción al concepto de experiencia en la gestión de servicios

### 2. Módulo 2: Stakeholders de la experiencia y tensiones

- 2.1. Identificación de los actores clave
- 2.2. Análisis de tensiones entre proveedor y consumidor

### 3. Módulo 3: Experiencia y las cuatro dimensiones de ITIL

- 3.1. Relación entre experiencia y las cuatro dimensiones
- 3.2. Impacto en la gestión de productos y servicios

### 4. Módulo 4: Experiencia en el ciclo de vida de productos y servicios

- 4.1. Integración de la experiencia en cada fase del ciclo de vida
- 4.2. Diseño y entrega centrados en el usuario

### 5. Módulo 5: Captura de la experiencia

- 5.1. Evidencias, señales y calidad de datos
- 5.2. Métodos para recoger información sobre la experiencia

### 6. Módulo 6: Service journeys

- 6.1. Relaciones y acuerdos
- 6.2. Recorridos del usuario y stakeholders

### 7. Módulo 7: Mejora continua de la experiencia

- 7.1. Enfoques de mejora continua aplicados a la experiencia

7.2. Iteración y optimización de servicios

**8. Módulo 8: Inteligencia artificial, experiencia y gobierno**

- 8.1. Uso de IA en la gestión de la experiencia
- 8.2. Gobierno y control en entornos digitales

**9. Módulo 9: ITIL y otros frameworks**

- 9.1. Integración con otros marcos de trabajo
- 9.2. Sinergias con DevOps, gestión de proyectos, etc.

**10. Cierre: What's next**

- Próximos pasos en la certificación y desarrollo profesional