

ITIL® Managing Professional Transition (versión 5)

El Curso ITIL Managing Professional Transition (Version 5) es la vía más rápida para profesionales que ya cuentan con las designaciones ITIL 4 Managing Professional o ITIL v3 Expert, evolucionen hacia la nueva versión del framework, consolidando conocimientos clave en gestión de productos, servicios y experiencia digital.

Este curso intensivo te permitirá comprender en profundidad el modelo de ciclo de vida de productos y servicios, la gestión de la experiencia y la transformación organizativa,, permitiendo a los participantes evolucionar hacia la designación ITIL Managing Professional (Version 5) tras superar los exámenes correspondientes con garantías.

Objetivos Didácticos

¿Qué aprenderás?

- Comprender el modelo de ciclo de vida de productos y servicios ITIL
- Diferenciar entre producto, servicio y experiencia
- Aplicar las 8 actividades del ciclo de vida
- Entender los value streams y modelos operativos
- Dominar el ITIL Experience Model
- Aplicar el ITIL Transformation Model
- Comprender el papel de la IA en ITIL
- Integrar ITIL con PRINCE2 y DevOps

Audiencia

Profesionales con ITIL 4 Managing Professional o ITIL v3 Expert.

Requisitos previos

Certificación ITIL 4 Managing Professional o ITIL v3 Expert

Modalidad

Aula virtual en directo.

Duración

4 días

Temario del curso

1. Conceptos clave de ITIL

- 1.1. Conceptos clave de ITIL
- 1.2. Productos y servicios digitales
- 1.3. Ciclo de vida de producto y servicio
- 1.4. Conceptos de experienci

2. Cadena de valor ITIL

- 2.1. Conceptos y prácticas
- 2.2. Ejecución y outputs
- 2.3. Factores de éxito y métricas
- 2.4. Gestión end- to-end

3. ITIL Experience

- 3.1. Experiencia y dimensiones ITIL
- 3.2. Experiencia en el ciclo de vida
- 3.3. Captura y medición
- 3.4. Evidencia y datos
- 3.5. Service journeys
- 3.6. Mejora de experiencia

4. ITIL e Inteligencia Artificial

- 4.1. Gobierno de la IA
- 4.2. IA en gestión de servicios
- 4.3. IA en experiencia

5. ITIL y otros marcos de trabajo

- 5.1. ITIL y DevOps
- 5.2. ITIL y PRINCE2