

ITIL® Foundation (Version 5) Experience



WWW.GLOBALLYNX.COM.MX

Acerca de Nosotros

Ofrecemos Servicios de Capacitación y Consultoría en Tecnologías de la Información y Negocios; tenemos 30 años apoyando a profesionales y organizaciones en México, USA y LATAM.

Principales Áreas de Experiencia:

- Seguridad de la Información
- Ciberseguridad
- Inteligencia Artificial
- Continuidad de Negocio
- Gestión de Riesgos
- Gobierno y Cumplimiento de TI
- Gestión de Servicios de TI
- Metodologías Ágiles
- Gestión de Proyectos
- DevOps
- Gestión de Datos

Hemos capacitado a más de 5,000 profesionales durante el último año

¿Por qué nos Eligen Nuestros Clientes?



Instructores Acreditados, Certificados y Capacitados

Instructores especialistas en las normas, marcos y estándares más reconocidos por la industria que además implementan éstas a través de nuestros Servicios de Consultoría.



Reconocimiento por Organismos Internacionales

Al estar acreditados por los organismos más importantes de la industria, las certificaciones obtenidas tienen validez oficial a nivel internacional.



Más de 120 Cursos Relacionados con Tecnologías de la Información

Contamos con uno de los portafolios de cursos más grande en Latinoamérica, con opciones específicas para cada necesidad profesional.

Curso Acreditado por PeopleCert®

Global Lynx® es una Organización de Capacitación Acreditada por PeopleCert, reconocido como Silver Partner, lo que garantiza a nuestros participantes contar con los materiales oficiales más actualizados y capacitarse con instructores certificados, brindándoles una experiencia de capacitación de alto nivel con reconocimiento internacional.





ITIL® Foundation (Versión 5) Experience

La certificación **ITIL® Experience (Versión 5)** brinda la orientación necesaria para crear productos y servicios que ofrezcan una experiencia tan buena como su funcionamiento, alineando personas, procesos y tecnología en experiencias centradas en el usuario y orientadas a resultados. El examen evalúa comprensión, aplicación y análisis de los conceptos de ITIL relacionados con la captura de evidencia de experiencia, el service journey del consumidor y del proveedor, y el rol de la IA en la gestión de la experiencia digital. Es un módulo de especialización avanzada dentro del esquema de certificación ITIL 5.

Este curso incluye:

- **1 examen de certificación oficial** por parte de PeopleCert®.
- **Segunda oportunidad de examen** sin costo (opcional).
- **2 exámenes de simulación** (de práctica).
- **Ejercicios** de revisión.
- **Material oficial** acreditado en inglés.
- **Carta de finalización** de curso.
- **Insignia digital** para compartir en redes.
- **24 Unidades de Desarrollo Profesional** PDUs de Project Management Institute®).
- **24 Puntos de Desarrollo Profesional Continuo** (CPDs de PeopleCert®).





CONTENIDO

1. Conceptos Clave de ITIL y Definiciones

- 1.1 Conceptos clave de ITIL.
- 1.2 Conceptos clave de experiencia.

2. ITIL® Experience

- 2.1 Stakeholders de servicios.
- 2.2 Experiencia y las Cuatro Dimensiones de ITIL.
- 2.3 Experiencia en el ciclo de vida del producto y del servicio de ITIL.

3. Captura de Experiencia

- 3.1 Conceptos clave de captura de experiencia.
- 3.2 Evidencia de experiencia.

4. Viaje de Servicio

- 4.1 Relaciones de servicio, acuerdos y viajes.
- 4.2 Organizaciones.
- 4.3 Stakeholders consumidores.
- 4.4 Stakeholders proveedores.
- 4.5 Mejora de experiencia digital.

5. ITIL® e IA

- 5.1 Gestión de experiencia en contexto de IA.
- 5.2 Gobernanza de IA.

6. ITIL® y Otros Frameworks

- 6.1 ITIL y DevOps.
- 6.2 ITIL y PRINCE2.

Objetivos de Aprendizaje

- Explicarás los conceptos clave de ITIL (ciclo de vida, Cuatro Dimensiones, Sistema de Valor) y los conceptos clave de experiencia (respuestas humanas, experiencia digital, anticipación, percepción y evaluación).
- Comprenderás los roles de los stakeholders de servicio y cómo la experiencia se refleja en las Cuatro Dimensiones y en el ciclo de vida del producto.
- Aplicarás técnicas de captura directa, indirecta y sintética de evidencia, y criterios de confiabilidad y coherencia para evaluar su calidad.
- Comprenderás las relaciones de servicio, los acuerdos y los siete pasos del service journey desde la perspectiva del consumidor y del proveedor.
- Conocerás cómo la IA beneficia la gestión de la experiencia y el rol de la gobernanza de IA en la ética digital.

¿A quién va dirigido?

- Profesionales de CX y UX que buscan integrar sus prácticas con un marco de gestión de servicios reconocido internacionalmente.
- Service Managers y Delivery Managers que desean incorporar la perspectiva de experiencia en la gestión del ciclo de vida de productos y servicios.
- Profesionales de TI y gestión de servicios certificados en ITIL Foundation (v4 o v5) que buscan especializarse en experiencia digital.
- Líderes de transformación digital e innovación interesados en diseñar servicios que se sientan tan bien como funcionan.
- Analistas de datos e insights responsables de capturar y evaluar evidencia de experiencia a través de técnicas directas, indirectas y sintéticas.
- Gerentes de relaciones con clientes y stakeholders que necesitan mapear journeys e identificar tensiones y anti-patrones.

Detalles del Examen

- **Duración:** 90 minutos.
- **Número de preguntas:** 40 preguntas de opción múltiple.
- **Calificación aprobatoria:** 70% (28 respuestas correctas).
- **Formato:** en línea, supervisado en vivo (vía cámara web), a libro abierto.
- **Idioma:** Inglés y español.

Requisitos para Certificarse

- Aprobar el examen de certificación del curso **ITIL (Versión 5) Experience**.

Si no apruebas tu examen en el primer intento, te brindamos la oportunidad de tomar el curso de nuevo sin costo adicional. **Para hacerlo válido es indispensable cumplir con el 100% de tu asistencia previamente.**

Vigencia de Certificación

- Las certificaciones de **ITIL® (Versión 5)** deberán renovarse **cada 3 años**.

Prerrequisitos del Curso

- Contar con certificado vigente de ITIL Foundation, Versión 4 o Versión 5.



Tu información, nuestra prioridad

Estamos certificados en la Norma ISO 27001 en materia de Seguridad de la Información

¡Contáctanos!

Oficina México

📍 Av. Paseo de la Reforma 180
Piso 14, Oficina 1414
Col. Juárez, 06600
Ciudad de México, México

☎ +52 (55) 5511 0193
con terminaciones 95 y 97

📞 +52 56 6049 3865

✉ contact@globallynx.com

Oficina USA

📍 5000 Arlington Centre Blvd.
Building 6, Suite 6133
Columbus, OH 43220
USA

☎ +1 (614) 347-1994

✉ administration@globallynx.com

Síguenos en redes sociales como
Global Lynx México

