

# ITIL 4 SPECIALIST: MONITOR, SUPPORT AND FULFIL

**CURSO - CERTIFICACIÓN**



## ACERCA DE NOSOTROS

### ¿Quiénes Somos?

*Empresa Mexicana con personal altamente probado en el mercado en diferentes ámbitos de TI, dedicados a dictar cursos y certificaciones apegados a los principales frameworks con reconocimiento internacional en la gestión de servicios, administración de proyectos convencionales y ágiles entre otros.*

### Misión

Brindamos servicios de alta calidad con el respaldo de un equipo altamente calificado, acompañándote en todo tu proceso de consultoría y certificación internacional para que tú y tu equipo se conviertan en expertos en distintas áreas empresariales.

### Visión

Ser una consultora exitosa, creativa e innovadora que agregue valor real a la operación de sus clientes, ofreciendo soluciones personalizadas para crecer juntos, más allá de productos estándar.

## NUESTRA EXPERIENCIA

### ¿Quiénes Somos?

Nuestra experiencia en sectores de gobierno, educativo e iniciativa privada hace que diseñemos estrategias para cada uno de nuestros clientes según sus necesidades en el ramo de la capacitación, consultoría o software ITSM, ITAM y de Monitoreo.

# Descripción del Curso

Este curso desarrolla habilidades para optimizar servicios de TI y mejorar la operación organizacional, integra prácticas estratégicas y operativas para generar mayor valor e impulsa la mejora continua y medición de resultados.

## Audiencia objetivo

Dirigido a gerentes de operaciones de TI., gerentes de soporte, gerentes de Service Desk, personal de Service Desk, personal de operaciones de TI, gestores de riesgos, gestores de Incidentes, gestores de problemas, personal de monitoreo de servicios de TI.

## Objetivo del curso de certificación

Aprende conceptos clave, asegurar la comprensión de requisitos estratégicos y operativos, integrar prácticas en los flujos de valor organizativos, comprender interfaces y sinergias, y aplicar métricas y factores de éxito para una mejora continua del rendimiento.

## Al finalizar el curso, el participante habrá aprendido:

- Definir los conceptos, principios, valores y desafíos clave de las cinco prácticas de Gestión de ITIL 4.
- Garantizar que las partes interesadas comprendan los requisitos estratégicos y operativos para cocrear valor y lograr los objetivos comerciales.
- Integrar las prácticas en los flujos de valor de la organización.
- Comprender las interfaces y sinergias entre estas cinco prácticas.
- Aplicar métricas y practicar factores de éxito para mejorar el rendimiento.
- Medir, evaluar y desarrollar la capacidad de las diversas prácticas cubiertas mediante el uso del Modelo de Madurez ITIL.

# Características del curso

## Duración

El curso tendrá una duración de 21 horas. Los tiempos identificados para cada módulo son una estimación y pueden variar dependiendo de la preferencia del instructor.

## Características el examen de certificación

Los estudiantes del curso de Fundamentos recibirán un comprobante o voucher para el examen al finalizar el curso y pueden programar su examen con el instituto que realiza el examen.

La información detallada del examen incluye:

- Examen supervisado en línea
- 60 preguntas de opción múltiple
- Libro cerrado
- Una respuesta correcta para cada pregunta usando tres opciones (A, B o C)
- 90 minutos de duración
- Se pasa con el 65% o 39 respuestas correctas de las 60
- 2 oportunidades de examen

\*El examen es supervisado directamente por PeopleCert bajo sus políticas, Bigg Practices no podrá gestionar cambios de agenda, flexibilidad en políticas y criterios establecidos por el ente certificador, entrega de resultados detallados diferentes a los proporcionados directamente por PeopleCert.

## Prerrequisitos

Contar con la certificación de Fundamentos de ITIL 4 o de Transición de Profesional en Gestión ITIL 4.

## ¿Qué incluye el curso?

- a) Curso impartido en vivo a distancia con aula virtual con duración de 21 horas.
- b) Instructor certificado y con experiencia.
- c) Manual digital de curso.
- d) Constancia digital de participación al curso.
- e) El material digital entregado es intransferible y no se puede imprimir.
- f) Certificado electrónico en caso de aprobarse el examen expedido por PeopleCert.
- g) Atención personalizada para el seguimiento del plan de capacitación.

### 3. Temario

Módulo	Descripción
1	Gestión de Incidentes (INM)
2	Mesa de Servicio (SD)
3	Gestión de Solicitudes de Eventos (MEM)
4	Gestión de Problemas (PRM)
5	Planeacion, Implementación y Control

# ¡Contáctanos!

## Oficina México



Av. Insurgentes Sur 2453, Tizapán San  
Ángel, Tizapán, Álvaro Obregón, 01090  
Ciudad de México, CDMX



+52 (55) 8842 7759



contacto@biggpractices.com

Síguenos en redes sociales como

**Bigg Practices**

