

# ITIL 4 SPECIALIST: PLAN, IMPLEMENT & CONTROL

**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 aborda prácticas clave de ITIL 4, como Habilitación de Cambios, Gestión de Liberaciones, Despliegues, Configuraciones de Servicios y Activos de TI, brindando las bases para comprender requisitos estratégicos y operativos, integrar prácticas en flujos de valor y aplicar métricas para la mejora continua del rendimiento.

## Audiencia objetivo

Dirigido a personal involucrado en la gestión de servicios de TI, gerentes de operaciones de TI, personal de gestión del cambio, encargados de liberaciones y despliegues, personal de configuraciones de servicios, personal de gestión de activos.

## Objetivo del curso de certificación

Desarrollar habilidades para fortalecer la colaboración entre prácticas y flujos de valor del servicio, mediante la comprensión y aplicación de conceptos clave de las prácticas de Gestión de ITIL 4 a nivel estratégico y operativo, optimizando el valor que aportan a la organización.

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

- Definir los conceptos, principios, valores y desafíos clave de las 5 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%
- 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 Activos de TI (ITAM)
2	Habilitación de Cambios
3	Gestión de Despliegues
4	Gestión de Liberaciones
5	Gestión de Configuraciones de Servicios
3	Planeación 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**

