



## ITIL® Practitioner

### Introducción

ITIL Practitioner prepara a los individuos para una amplia gama de retos enfrentados dentro de ITSM, equipándolos con una orientación práctica, confianza y el conocimiento para adoptar y adaptar el marco de ITIL de acuerdo a los requerimientos de una organización.

Desarrollado por un equipo dedicado de profesionales de TI, y cubriendo 3 competencias críticas y 9 principios guía, ITIL practitioner es la nueva continuación de Fundamentos de ITIL que se enfoca en el 'qué' y el 'porqué' y da a los usuarios el conocimiento para identificar y entregar iniciativas de mejora en el lugar de trabajo.

Duración: 24 horas

#### ¿Qué voy a lograr con este curso?

- Ser capaz de actuar confiada y exitosamente sobre la base de conocimiento existente y adaptarla a cualquier contexto.
- No solo hablar el idioma de ITSM, sino también cómo traducirlo de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Obtener un entendimiento claro sobre cómo estructurar las iniciativas de mejora, y tener una mayor confianza para impulsarlas al regresar al lugar de trabajo.
- Conducir el cambio organizacional, mejorar la comunicación y medir y reportar sobre el éxito.
- Obtener la certificación de ITIL Practitioner.

#### ¿Para quién es este curso?

- Todos los profesionales en gestión de servicios de TI.
- Aquellos que aún no tienen una certificación en ITIL.
- Aquellos que están certificados actualmente en Fundamentos de ITIL.
- Usuarios intermedios de ITIL existentes e ITIL experts.

### ¿Cuáles son las características del examen?

- **Tiempo asignado:** 105 minutos
- **Cantidad de preguntas:** 40 opción múltiple
- **Calificación aprobatoria:** 70% (28 respuestas correctas)
- **Formato:** En línea o Papel; a libro abierto
- **Prerrequisitos:** Tener el certificado de Fundamentos de ITIL (el certificado se debe presentar como evidencia para el registro a examen). Se recomiendan por lo menos 5 horas de estudio personal durante el curso.

### ¿Cuándo conoceré el resultado de mi examen?

Cuando el examen es en papel, el resultado se notificará al participante posteriormente por correo electrónico. Cuando es en línea, el participante obtendrá sus resultados inmediatamente después de terminar el examen.

### ¿Qué pasa si repruebo el examen?

El participante que repruebe el examen puede volver a presentarlo las veces que requiera con un costo extra. No se requiere de algún tiempo específico entre exámenes

### ¿Cuál es el contenido del curso?

- **1 Introducción**
  - 1.1 Adoptar y Adaptar ITIL
  - 1.2 Comprender el Servicio
- **2 Aplicación de los Principios Guía**
  - 2.1 Enfocarse en el Valor
  - 2.2 Diseñar por Experiencia
  - 2.3 Iniciar Donde se Encuentra
  - 2.4 Trabajar Holísticamente
  - 2.5 Progresar Iterativamente
  - 2.6 Observar Directamente
  - 2.7 Ser Transparente
  - 2.8 Colaborar
  - 2.9 Mantener las Cosas Simples
- **3 Enfoque de CSI**
  - 3.1 Enfoque de CSI
  - 3.2 Paso 1: ¿Cuál es la visión?

- 3.3 Paso 2: ¿Dónde nos encontramos ahora?
- 3.4 Paso 3: ¿A dónde queremos llegar?
- 3.5 Paso 4: ¿Cómo llegamos ahí?
- 3.6 Paso 5: ¿Llegamos ahí?
- 3.7 Paso 6: ¿Cómo Mantenemos el Ímpetu?
- **4 Métricas y Mediciones**
  - 4.1 CSFs y KPIs
  - 4.2 Equilibrio entre KPIs y CSFs en las Cuatro Categorías
  - 4.3 Valoración del Estado Actual
  - 4.4 Diseños de Reporte
  - 4.5 Mejora Continua de Métricas y Mediciones
- **5 Comunicación**
  - 5.1 Buena Comunicación
  - 5.2 Principios de Comunicación
  - 5.3 Técnicas de Comunicación
- **6 Gestión del Cambio Organizacional**
  - 6.1 Gestión del Cambio Organizacional
  - 6.2 Impacto de la Gestión del Cambio Organizacional
  - 6.3 Propósito y Valor de las Actividades del OCM
- **7 Competencia y Capacitación**
  - 7.1 Competencia y Habilidades para la Gestión del Servicio
  - 7.2 Capacitación en ITIL
  - 7.3 Información de Contacto de PeopleCert
- **8 Descripción del Examen**
  - 8.1 Formato del Examen
  - 8.2 Consejos para Contestar el Examen
- **9 Repaso, Evaluación y Examen**
  - 9.1 Repaso General
  - 9.2 Examen de Preparación
  - 9.3 Revisión del Examen de Preparación
  - 9.4 Evaluación del Curso
  - 9.5 Constancia del Curso
  - 9.6 Examen de Certificación