TEMARIO DEL CURSO

ITIL® Experience (Version 5)

20 horas | Intermedio

ITIL® Experience (Version 5) aborda el diseño centrado en personas y la gestión de experiencias de cliente, usuario y empleado a lo largo del customer journey para generar valor entre stakeholders.

OBJETIVOS DEL CURSO

- Comprender la gestión de experiencias dentro de entornos ITIL
- Analizar customer journey y service journey
- Comprender captura y análisis de experiencias
- Relacionar diseño centrado en personas con productos y servicios
- Comprender experiencias emocionales, cognitivas y sociales
- Relacionar experiencia de empleado y experiencia de usuario

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- Profesionales de estrategia
- Profesionales de producto
- Profesionales de gestión de servicios
- Responsables de experiencia digital
- Equipos relacionados con customer journey y diseño de servicios

EL CURSO INCLUYE

- Profesor certificado
- Examen oficial incluido
- Manuales digitales
- Diploma de asistencia
- Tramitación de FUNDAE incluida

TEMARIO

MÓDULO 01.

Key ITIL terms and definitions

- Conceptos y definiciones relacionados con ITIL Experience
- Terminología de experiencia en productos y servicios digitales
- Relación entre experiencia y creación de valor
- Contexto organizacional y stakeholders
- Experiencia dentro del entorno ITIL

MÓDULO 02.
ITIL Experience

- Gestión de experiencias en productos y servicios
- Pensamiento centrado en usuarios y stakeholders
- Experiencias orientadas a resultados organizacionales
- Integración entre personas, procesos y tecnología
- Experiencia digital dentro del contexto ITIL

MÓDULO 03.
Capturing Experience

- Captura y análisis de experiencias
- Métodos relacionados con experiencia de usuario y cliente
- Identificación de necesidades y percepciones
- Relación entre experiencia y mejora continua
- Gestión de información relacionada con experiencias

MÓDULO 04.
Service journey

- Conceptos relacionados con service journey
- Customer journey y experiencia del usuario
- Interacciones entre usuarios, servicios y organizaciones
- Experiencias emocionales, cognitivas y sociales
- Service journey dentro del ciclo de vida del servicio

MÓDULO 05.
ITIL and AI

- Relación entre ITIL y AI
- Experiencias digitales en entornos habilitados por IA
- Consideraciones organizacionales relacionadas con AI
- AI aplicada a experiencia de usuario y servicios
- AI y mejora continua de experiencias

MÓDULO 06.
ITIL y otros frameworks

- Relación entre ITIL y frameworks complementarios
- Integración de frameworks en gestión de experiencias
- Coordinación organizacional entre modelos y frameworks
- Experiencia digital en entornos multidisciplinares
- Soporte transversal de frameworks para experiencia y servicios
- Examen oficial ITIL Experience (Version 5)