

CONSTRUYENDO TU FUTURO EN ITIL



Su guía de referencia para ITIL®elementos esenciales de ventas

ITIL es utilizado por millones de profesionales de TI en todo el mundo y sigue siendo fundamental para el éxito tanto individual como organizacional. **Carreras. Reputaciones. Transformación. Todo está construido sobre ITIL.**

AXELOS ha elaborado una sencilla guía ATO para ayudarle a usted y a sus colegas durante el emocionante año que se avecina. Hemos creado una nueva campaña y mensajes llamados 'Built on ITIL' para ayudarlo a promover los beneficios de ITIL en general. Esta guía también es compatible con la Matriz de mensajería ITIL 4, que ya debería haber recibido.

Además, no olvide registrarse en el área de socios de PeopleCert y suscribirse a las comunicaciones por correo electrónico de PeopleCert para recibir las noticias más actualizadas de ATO.

Esperamos colaborar con usted en 2019 en lo que será un año innovador para ITIL.

COMERCIAL EN CONFIDENCIA



03. ¿Qué es ITIL?

04. ¿Por qué ITIL?

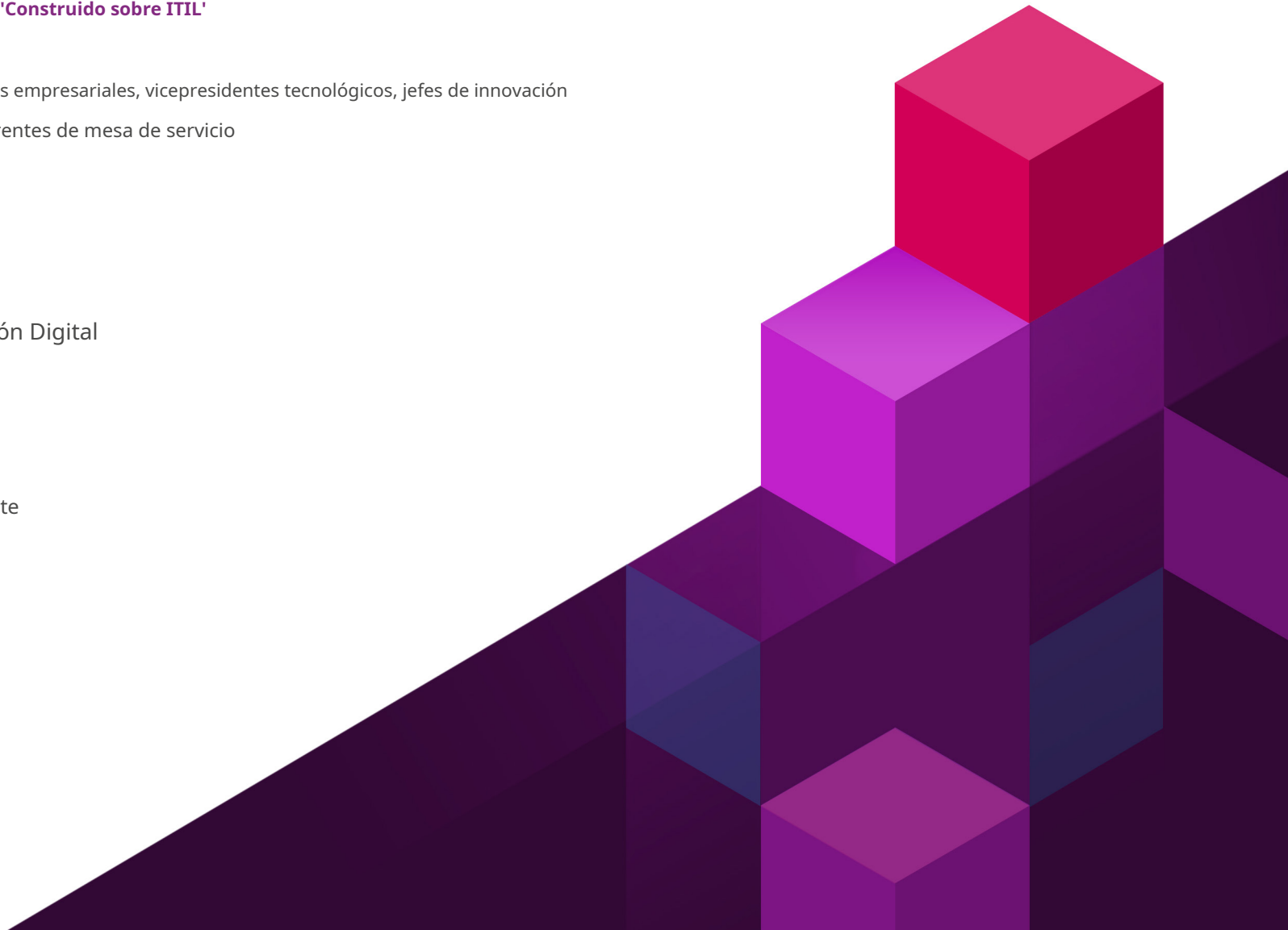
05. La propuesta de valor de ITIL

06. Bloques de mensajes y copia de la campaña 'Construido sobre ITIL'

- ITIL 4: Beneficios para el cliente
- Líderes empresariales: CIO, CTO, arquitectos empresariales, vicepresidentes tecnológicos, jefes de innovación
- Gerentes de contratación: jefes de TI, gerentes de mesa de servicio
- Estudiantes finales centrados en su carrera
- Aprendices reacios
- Equipos de ventas y marketing de ATO
- Entrenadores
- ITSM/Consultores de Transformación Digital

19. ITIL 4

- Las propuestas de valor de ITIL 4
- ITIL 4: Nuevas características
- ITIL v3 a ITIL 4: un sencillo paso adelante
- ITIL 4: Manejo de objeciones



¿QUÉ ES ITIL?



ITIL es el líder mundial más reconocido en certificación de Gestión de Servicios de TI (ITSM). Desde 1989, ha sido fundamental para transformar la forma en que los profesionales y las organizaciones de TI brindan servicios basados en tecnología impactantes y empoderadores.

Para los profesionales de TI en cualquier etapa de su carrera (desde roles de mesa de servicio hasta líderes de TI) que buscan dar un salto adelante y para las empresas que buscan realizar transformaciones que generen valor, ITIL es la base para todo ello.



¿POR QUÉ ITIL?



Como líder reconocido en ITSM, ITIL impulsa a creadores mundiales como IBM, NASA, Shell, HP, British Airways y Disney. Y hemos estado ayudando a organizaciones de todas las formas y tamaños a mejorar el rendimiento e impulsar cambios comerciales duraderos durante casi tres décadas, en más de 180 países.

Pero esto no sería posible sin nuestra familia cada vez mayor de expertos en TI certificados por ITIL. Y los profesionales de TI en cualquier etapa de su carrera pueden beneficiarse de la capacitación en ITIL, de sus crecientes habilidades y experiencia para generar un impacto duradero en sus organizaciones.

ITIL sienta una base flexible para gestionar los riesgos de TI y optimizar las experiencias de los clientes, generando un retorno de la inversión significativo para los líderes empresariales y profesionales de TI, y aumentando su reputación como el lugar al que acudir para obtener las mejores prácticas de TI.

ITIL también puede funcionar junto con otras formas de trabajo establecidas, como Lean, Agile y DevOps, por lo que su inversión siempre será relevante. Y durante mucho tiempo ha sido fundamental para impulsar la forma en que funcionan las organizaciones (como elijan hacerlo), que no está a punto de cambiar.



EL VALOR ITIL PROPOSICIÓN



ITIL apoya a organizaciones e individuos para obtener un valor óptimo de los servicios digitales y de TI. Ayuda a definir la dirección del proveedor de servicios con un modelo de capacidades claro y los alinea con la estrategia comercial y las necesidades del cliente. ITIL, un esquema de certificación reconocido profesionalmente, proporciona una guía integral, práctica y comprobada para establecer un sistema de gestión de servicios, proporcionando un glosario común de términos para las empresas que utilizan servicios habilitados por TI.

Carreras. Reputaciones. Transformación. Todo está construido sobre ITIL.



BLOQUES DE COPIA Y MENSAJERÍA DE CAMPAÑA 'CONSTRUIDO EN ITIL'



BENEFICIOS DEL CLIENTE



Organizaciones

¿Busca una organización impulsar el rendimiento continuo y obtener un valor óptimo de los servicios digitales y de TI en todas sus operaciones?

ITIL respalda una transformación digital fluida mediante la creación de un entorno operativo estable. Las organizaciones pueden utilizar esta base sólida y ágil para:

- *Servicios de referencia, optimizando la asignación presupuestaria y el ROI*
- *Satisfacer la demanda de los consumidores de viajes de servicio atractivos y conjuntos*
- *Realizar un seguimiento, medir y demostrar el valor impulsado por TI*
- *Mitigar el riesgo de fallas de TI, protegiendo su negocio y sus clientes.*

Individuos

ITIL es el catalizador de un verdadero salto adelante para cualquier profesional de TI, sin importar en qué etapa de su carrera se encuentre. Como lo último en mejores prácticas de TI, la certificación es la mejor manera para que los profesionales muestren a los empleadores actuales y potenciales que están listos para generar un impacto.

Ayude a los profesionales a desarrollar las habilidades y herramientas prácticas que necesitan para ser más eficaces en el trabajo y ofrecer un valor óptimo en toda su organización. Además, los profesionales de ITIL estarán en una posición sólida para evolucionar sus procesos de gestión de servicios existentes, incluida la forma de medir y controlar la eficacia de los servicios de TI. Y, en última instancia, compartirán un lenguaje global que los conectará con los principales profesionales de TI de todo el mundo.

LÍDERES DEL NEGOCIO

(CIO, CTO, arquitectos empresariales, vicepresidentes tecnológicos, jefes de innovación)



Clientes nuevos y existentes

Las organizaciones digitales se basan en ITIL

Colaborar

- ITIL proporciona un lenguaje común y una base de mejores prácticas para equipos de TI de alto rendimiento.
- Ahorre dinero gracias a una mayor eficiencia y una menor rotación de personal
- Una certificación reconocida internacionalmente que actúa como sello de aprobación entre equipos y departamentos.

Transformar

- ITIL permite a los equipos de TI ofrecer valor estratégico mucho más allá de la simple eficacia operativa.
- Las habilidades, el conocimiento y las formas de trabajar que ayudan a las organizaciones a crecer y prosperar son el núcleo de la calificación.
- ITIL ayuda a los profesionales, líderes y equipos a lograr una transformación digital profundamente arraigada y un cambio duradero.

Avance

- ITIL es una certificación flexible, adaptable y orientada al futuro que proporciona habilidades que ayudan a las organizaciones a afrontar el futuro con confianza.
- ITIL complementa otras metodologías y formas de trabajo, como las metodologías Lean, Agile y DevOps.
- Tan relevante ahora como lo será en el futuro, ITIL ha estado a la vanguardia de la industria de TI durante 30 años.

¿Cómo podemos ayudar?

- Respalda los resultados comerciales
- Transformar los servicios
- Gestionar el riesgo
- Ofrecer mejores experiencias al cliente
- Mostrar retorno de la inversión
- Haga crecer su talento y capacidades.

A quién hemos ayudado

- IBM
- NASA
- Caparazón
- caballos de fuerza
- British Airways
- Disney.

Lo que dicen sobre ITIL

"ITIL proporciona la estabilidad a mi departamento necesita innovar"

"ITIL sustenta todos nuestros esfuerzos de transformación"

"Sin ITIL, es un caos!"

LÍDERES DEL NEGOCIO

(CIO, CTO, arquitectos empresariales, vicepresidentes tecnológicos, jefes de innovación)



Clientes existentes

Su negocio nunca ha necesitado adaptarse tan rápido. ¿Cuál es la mejor manera de manejarlo?

Continúe haciendo lo que está haciendo: poniendo la transformación en manos de profesionales certificados por ITIL. Esto se debe a que ITIL proporciona las habilidades, herramientas y experiencia esenciales que su equipo de TI puede utilizar para impulsar la innovación sostenible y una transformación perfecta.

Incluso si emplea otras formas de trabajo, como las metodologías Lean, Agile y DevOps, ITIL es el marco complementario que lo reúne todo, ayudándole a ofrecer un valor empresarial aún mayor. E ITIL 4 promete aumentar ese impacto, respondiendo incluso a los desafíos más modernos, como el Cuarto Revolución Industrial y tecnologías emergentes, con los últimos conocimientos.

Pero independientemente de la versión, ITIL sigue siendo lo último en mejores prácticas de TI. Está en el centro de todo lo que haces ahora y de todo lo que está por venir.

La transformación se basa en ITIL. El futuro se construye sobre ITIL.

LÍDERES DEL NEGOCIO

(CIO, CTO, arquitectos empresariales, vicepresidentes tecnológicos, jefes de innovación)



Nuevos clientes

Su negocio nunca ha necesitado adaptarse tan rápido. ¿Cuál es la mejor manera de manejarlo? ITIL.

Como lo último en mejores prácticas de TI, ITIL es un marco fácil de adoptar que puede adaptarse para satisfacer las necesidades de su organización. Para que pueda elegir los módulos de capacitación más relevantes para su equipo y estrategia de TI.

Y equipado con las habilidades, herramientas y experiencia esenciales de ITIL, su equipo puede impulsar una innovación más consistente y una transformación perfecta. Pero ITIL no es sólo para profesionales de TI. Los líderes empresariales también pueden utilizar los conocimientos que se ofrecen para generar cambios empresariales reales a través de la tecnología.

Coloque su empresa en la mejor posición posible para responder rápida y eficazmente a las amenazas de la competencia y a los cambios en el mercado. Coloque ITIL en el centro de todo lo que hace ahora y de todo lo que está por venir.

La transformación se basa en ITIL. El futuro se construye sobre ITIL.

CONTRATANDO ADMINISTRADORES

(Jefes de TI, Gerentes de Service Desk)



Clientes nuevos y existentes

Los grandes equipos se construyen sobre ITIL

Colaborar

- ITIL ayuda a crear equipos colaborativos y exitosos que contribuyen al éxito empresarial.
- Resolución de problemas más rápida y eficiente, como individuos, como equipo y en toda la organización.
- ITIL ayuda a generar valor en toda la organización al brindarle a TI las herramientas y el lenguaje común para trabajar en todas las líneas de negocios y departamentos.

Transformar

- ITIL puede transformar la forma en que trabaja un equipo, cómo se utiliza y se desempeña un individuo y la forma en que se ve la TI dentro de una organización.
- ITIL ayuda a desarrollar carreras y convertir a los profesionales en expertos y líderes.
- Avanzar enfocado en la última tecnología, soluciones y pensamiento
- Adoptar formas modernas de trabajar y resolver problemas para ofrecer valor empresarial real.

Avance

- ITIL ofrece valor mucho más allá de la TI, ayudando a las organizaciones a resolver problemas, abordar desafíos y anticiparse a ellos.
- Cuando las organizaciones buscan escalar, crecer o aprovechar una oportunidad, ITIL proporciona un lenguaje y un conjunto de habilidades comunes para que los equipos de TI adopten el cambio.
- Gestionar el riesgo y el presupuesto de TI para ofrecer una organización más sólida y rentable.

¿Cómo podemos ayudar?

- Respalda los resultados comerciales
- Transformar los servicios
- Gestionar el riesgo
- Ofrecer mejores experiencias al cliente
- Mostrar retorno de la inversión
- Haga crecer su talento y capacidades.

A quién hemos ayudado

- IBM
- NASA
- Caparazón
- caballos de fuerza
- British Airways
- Disney.

Lo que dicen sobre ITIL

"Mi certificación ITIL me ayudó a lograr mi último salto profesional"

"ITIL me ayudó a trabajar más estrechamente con Equipos de TI en toda la organización"

"ITIL me permitió ejecutar mi proyecto con éxito"

CONTRATANDO ADMINISTRADORES

(Jefes de TI, Gerentes de Service Desk)



Las organizaciones más eficientes, efectivas y adaptables confían en ITIL.

¿Por qué? El marco de mejores prácticas de ITIL proporciona el lenguaje y las herramientas comunes que impulsan la colaboración dentro de un equipo de TI y ofrecen valor en toda la organización.

Con profesionales certificados en ITIL, las organizaciones pueden:

- Acelerar los procesos e impulsar la eficiencia
- Aplicar un enfoque centrado en el futuro y orientado a la tecnología.
- Afronta la complejidad y te ayuda a saber por dónde empezar.
- Ampliar, ya que ITIL es relevante y flexible.

ITIL es lo último en mejores prácticas de TI y está en el centro de todo lo que hace ahora y de todo lo que está por venir.

Carreras. Reputaciones. Transformación. Todo está construido sobre ITIL.

ESTUDIANTES FINALES ENFOCADOS EN SU CARRERA



(Patrocinado por la organización)

Clientes nuevos y existentes

Las carreras se basan en ITIL

Colaborar

- ITIL lo conecta con una gran comunidad digital, para que pueda resolver problemas con el peso combinado de 30 años de experiencia.
- Conocimiento de un lenguaje común hablado entre los profesionales de TI de todo el mundo, independientemente de la industria.
- ITIL ayuda a los profesionales de TI a adoptar otras metodologías y formas modernas de trabajar para impulsar el valor empresarial.

Transformar

- ITIL está diseñado para ayudarle a dar el siguiente paso en su carrera proporcionándole un camino claro y estructurado hacia el progreso.
- ITIL ayuda a generar crecimiento para su equipo, permitiéndole a usted y a sus colegas ofrecer excelentes soluciones, justificando los recursos y el presupuesto.
- ITIL ofrece una certificación y un conjunto de habilidades reconocidas mundialmente que le ayudan a ofrecer valor real a sus empleadores actuales y futuros.

Avance

- ITIL brinda a los profesionales de TI acceso a nuevas habilidades, capacitación y experiencia para resolver problemas técnicos, buscar soluciones y preparar su organización para el futuro.
- Entregue proyectos con facilidad gracias a las habilidades compartidas, el idioma y el soporte continuo a través de 'My ITIL', el servicio de suscripción de AXELOS
- Obtenga reconocimiento para usted y su equipo creando valor para su organización y construyendo su reputación.

¿Cómo podemos ayudar?

- Respalda los resultados comerciales
- Transforma los servicios
- Gestiona el riesgo
- Ofrece mejores experiencias al cliente
- Mostrar retorno de la inversión
- Haga crecer su talento y capacidades.

A quién hemos ayudado

- IBM
- NASA
- Caparazón
- caballos de fuerza
- British Airways
- Disney.

Lo que dicen sobre ITIL

"Mi certificación ITIL me ayudó a lograr mi último salto profesional"

"ITIL me ayudó a trabajar más estrechamente con Equipos de TI en toda la organización"

"ITIL me permitió ejecutar mi proyecto con éxito"

ENFOCADO EN LA CARRERA APRENDIZAJE FINAL

(Patrocinado por la organización)



Clientes nuevos y existentes

Como lo último en mejores prácticas de TI, ITIL ofrece importantes beneficios profesionales a aspirantes a profesionales como usted.

Desde creadores de mundo como IBM, NASA, Shell, HP, British Airways y Disney hasta organizaciones ambiciosas de todas las formas y tamaños, los líderes empresariales de todo el mundo reconocen que su futuro se basa en ITIL. Pero no pueden construirlo sin ti.

Al brindarle las habilidades y la experiencia necesarias para resolver inquietudes técnicas urgentes y entregar proyectos con facilidad, ITIL abre puertas y lo ayuda a dar el siguiente paso empoderador, sin importar en qué etapa se encuentre su carrera.

Las carreras se basan en ITIL. El futuro se construye sobre ITIL.

Aprendices reacios



Clientes nuevos y existentes

Como lo último en mejores prácticas de TI, ITIL ofrece importantes beneficios a los profesionales de TI.

Desde creadores de mundo como IBM, NASA, Shell, HP, British Airways y Disney hasta organizaciones ambiciosas de todas las formas y tamaños, los líderes empresariales de todo el mundo reconocen que su futuro se basa en ITIL. Pero no pueden construirlo sin ti.

Al proporcionar las habilidades especializadas y la experiencia que necesita para resolver inquietudes tecnológicas urgentes y entregar proyectos con facilidad, ITIL abre puertas y lo ayuda a dar el siguiente paso empoderador, sin importar en qué etapa se encuentre su carrera.

¿La mejor parte para los aspirantes a profesionales como tú? Hemos simplificado y agilizado el proceso, haciendo que sea más fácil que nunca progresar de principiante a experto, sin comprometer la calidad de tu entrenamiento.

Además, cualquier persona que realice un curso de capacitación presencial o en línea de ITIL tendrá acceso a 'Mi ITIL', el servicio basado en suscripción de AXELOS, que lo hará más relevante, accesible y empoderado que nunca.

Carreras. Reputaciones. Transformación. Todo está construido sobre ITIL.

EQUIPOS DE VENTAS Y MARKETING DE ATO



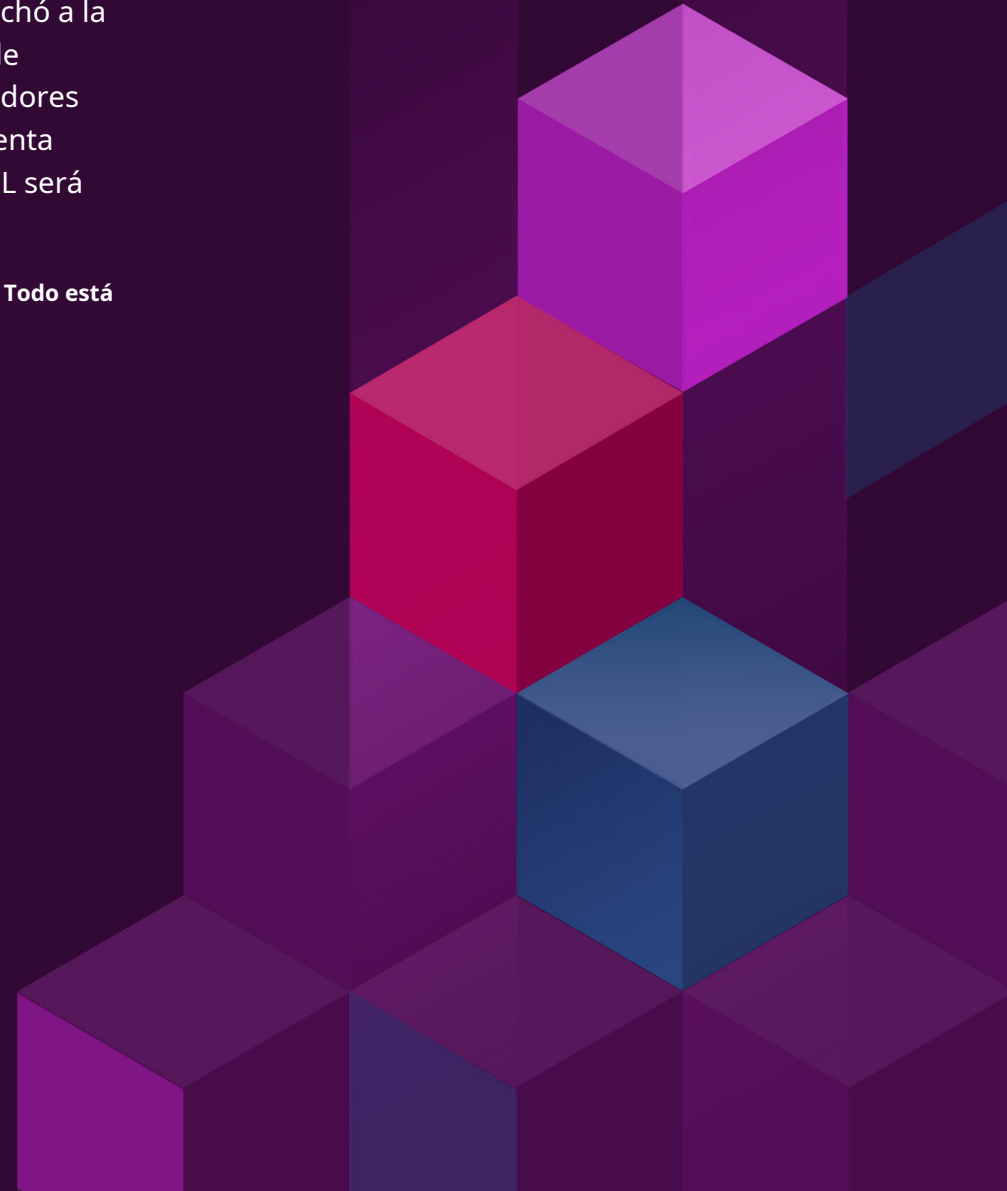
Clientes nuevos y existentes

ITIL 4 ofrece una poderosa actualización de lo último en mejores prácticas de TI. Con contenidos en evolución para nuestro mundo cada vez más digitalizado, ITIL nunca ha sido más relevante o más esencial.

Como resultado, el marco de mejores prácticas de ITIL representa una oportunidad comercial fantástica: coloca a las ATO en el centro tanto del crecimiento individual como de la transformación empresarial.

Tendrá control total sobre cómo vende ITIL. Y, debido a que AXELOS escuchó a la industria ITSM y a la comunidad de usuarios, profesionales y capacitadores de ITIL al actualizar el marco, la venta cruzada y la venta adicional de ITIL será más fácil que nunca.

Carreras. Reputaciones. Transformación. Todo está construido sobre ITIL.



ENTRENADORES



ITIL nunca ha sido más relevante, gracias a una dependencia global de todo lo digital que sigue creciendo.

Para responder mejor a las necesidades cambiantes de sus clientes, profesionales de TI y líderes empresariales, ofrecemos un marco de mejores prácticas actualizado, ITIL 4. Esta actualización se basó en los comentarios de expertos de la industria y nuestra comunidad global de usuarios, profesionales y capacitadores de ITIL. como usted.

Enseñar nuestro plan de estudios de mejores prácticas actualizado será esencial para brindar las habilidades y el conocimiento que las personas y las organizaciones exigen, al tiempo que garantiza su crecimiento continuo y refuerza su reputación de experiencia en capacitación en TI.

Carreras. Reputaciones. Transformación. Todo está construido sobre ITIL.



ITSM/DIGITAL CONSULTORES DE TRANSFORMACIÓN



Desde 1989, en más de 180 países, ITIL ha sido la base para la transformación empresarial liderada por TI.

Con la llegada de ITIL 4, puede ofrecer los beneficios de una actualización esencial y potenciadora de nuestro marco de mejores prácticas de TI que moldea la industria.

Ayude a sus clientes a ofrecer programas de transformación fluidos y desbloquear valor comercial agregado con un conjunto de habilidades ITIL que está cambiando el mundo.

Reconocemos que el mundo empresarial emplea una variedad de metodologías de TI, como Lean, Agile y DevOps. Pero ITIL complementa otras formas de trabajar y ayuda a impulsar una innovación aún mayor.

Carreras. Reputaciones. Transformación. Todo está construido sobre ITIL.

ITIL 4 ES LA PRÓXIMA EVOLUCIÓN DE ITIL



ITIL 4 ayudará a las empresas a navegar en la nueva era tecnológica, comúnmente conocida como la Cuarta Revolución Industrial.

Las páginas anteriores se centraron en la campaña 'Construido sobre ITIL', para ayudarle a promover ITIL en cualquier nivel. En las páginas siguientes, le proporcionamos información clave para que la utilice al promocionar y posicionar ITIL 4, en apoyo de la Matriz de mensajería ITIL 4 que puede encontrar en el Portal de socios PeopleCert.

LA PROPUESTA DE VALOR ITIL 4



- Estamos en una época de cambios sin precedentes, conocida como la 'Cuarta Revolución Industrial'. Esto se caracteriza por la transformación digital de nuestro mundo y la interacción inevitable entre humanos, tecnologías digitales y activos físicos. Crea un entorno cada vez más acelerado y complejo, que exige que las organizaciones sean más ágiles, estén mejor equipadas para adaptar lo que hacen y estén preparadas para adoptar nuevas formas de trabajar para tener éxito. ITIL 4, a través de su marco, ayuda a las organizaciones a conectar y alinear estos diferentes desafíos que son relevantes no solo para los profesionales de ITSM, sino también para una gama más amplia de profesionales que trabajan en el mundo digital.

- ITIL 4 amplía las versiones anteriores al proporcionar una base práctica y flexible para apoyar a las organizaciones en su viaje hacia el nuevo mundo de la transformación digital. Proporciona un modelo operativo digital/de TI de extremo a extremo para la entrega y operación de productos y servicios basados en tecnología y permite que los equipos de TI continúen desempeñando un papel crucial en una estrategia comercial más amplia.
- ITIL 4 respalda la inversión existente que las personas y organizaciones han realizado en ITIL, ya que es una expansión del marco existente. Esa inversión está protegida porque ITIL 4 proporciona una transición práctica y flexible que ayuda a las organizaciones a adoptar las nuevas formas de trabajar que trae la mundo digital moderno.



ITIL 4: NUEVAS CARACTERÍSTICAS



ITIL 4, una evolución del marco existente, refleja las complejidades de la tecnología empresarial moderna, las nuevas formas de trabajar y las prácticas emergentes, y proporciona una guía para gestionar TI en la nueva economía de servicios.

Esto es lo que los clientes pueden esperar encontrar en el marco actualizado:

Fundación ITIL: ITIL 4 Edición

ITIL Foundation está diseñado como una introducción a ITIL 4 y permite a los candidatos observar la gestión de servicios de TI a través de un modelo operativo de extremo a extremo para la creación, entrega y mejora continua de productos y servicios tecnológicos.

Enfoque de TI de extremo a extremo

ITIL 4 cubre la entrega completa (y el mantenimiento) de productos y servicios tecnológicos, al tiempo que guía cómo la TI interactúa con – e incluso lidera – una estrategia comercial más amplia.

Procesos a Prácticas

Las prácticas de ITIL descritas en ITIL 4 mantendrán el valor y la importancia proporcionados por los procesos ITIL actuales, mientras que al mismo tiempo se expandirán para integrarse a diferentes áreas de gestión de servicios y TI.

Un marco complementario

ITIL 4 está diseñado para impulsar la tecnología empresarial de hoy, al tiempo que complementa formas de trabajo como Agile, Lean, DevOps, COBIT5 y más, y ayuda a impulsar las innovaciones del mañana.

Un enfoque holístico para facilitar el valor

ITIL ha evolucionado más allá de la prestación de servicios para ofrecer una entrega de valor de extremo a extremo. La atención se centra ahora en la cocreación de valor.

Cuatro dimensiones y principios rectores

Para respaldar un enfoque holístico de la gestión de servicios, ITIL 4 define cuatro dimensiones que son críticas para la facilitación efectiva de valor. Los principios rectores también son el núcleo de ITIL 4 y permiten a los profesionales adoptarlo y adaptarse.



ITIL V3 A ITIL 4: UN SIMPLE PASO AVANZADO



ITIL 4 ha sido desarrollado para ayudar a las organizaciones a navegar en la nueva era tecnológica, comúnmente conocida como la Cuarta Industria.

El esquema de certificación ITIL 4 está alineado con ITIL v3 y proporciona caminos claros para que los profesionales comiencen o continúen su viaje ITIL.

Estos son los recorridos recomendados para los candidatos de ITIL v3 que estén considerando una transición a ITIL 4:

Nivel actual

Fundación ITIL v3

Próximo paso

Fundación ITIL 4

¿Por qué?

Se recomienda a los profesionales que utilicen ITIL 4 Foundation para realizar la transición al nuevo esquema. Hay una gran cantidad de material nuevo en ITIL 4 Foundation, por lo que se requiere un nuevo examen único.

Nivel actual

ITIL v3 Intermedio (3 o 4 créditos obtenidos)

Próximo paso

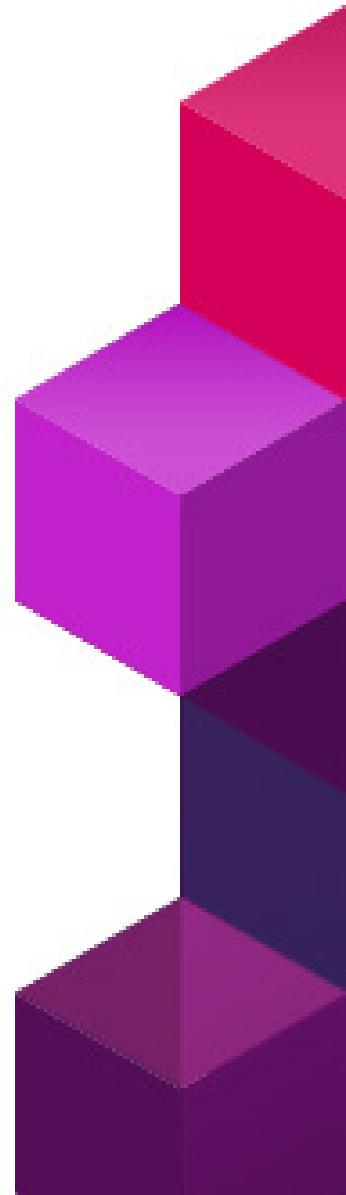
Opción 1: Consigue 17 créditos de ITIL v3.

Opción 2: ITIL 4 Foundation y un módulo adicional en un área de interés preferida.

¿Por qué?

Con **Opción 1**, los profesionales que obtengan 17 créditos de ITIL v3 serán elegibles para tomar el módulo de Transición de ITIL Management Professional (ITIL MP). Al continuar su viaje hacia la versión 3, los profesionales avanzan rápidamente más allá de la Gestión a lo largo del ciclo de vida.

Con **Opción 2**, los profesionales pueden tomar ITIL 4 Foundation y un módulo adicional en un área de interés preferida, convirtiéndose en especialista, estratega o líder de ITIL.



Nivel actual

ITIL v3 Intermedio/Practicante (Seis o más créditos más allá de la Fundación)

Próximo paso

Continuar en ITIL v3

¿Por qué?

Se debe alentar a los profesionales de ITIL v3 que ya están en su camino hacia Expertos a que continúen acumulando sus créditos para adquirir habilidades valiosas y permitir una transición sin problemas a **Profesional en Gestión ITIL**. Aquellos que logren 17 créditos también calificarán para el módulo ITIL MP Transition.

Nivel actual

Experto en ITILv3

Próximo paso

Módulo de transición ITIL Management Professional

¿Por qué?

Los expertos de ITIL v3 pueden realizar el módulo de transición de ITIL MP tan pronto como se lance en la segunda mitad de 2019. Para luego progresar a líder estratégico de ITIL (ITIL SL), los profesionales solo necesitarán completar el módulo de estrategia de TI y digital líder de ITIL. Una vez que hayan completado ambas secuencias, serán elegibles para **Maestro ITIL**.



MANEJO DE OBJECIONES



P: ¿ITIL sigue siendo fundamental para los equipos de TI?

R: Sí, lo es y nuestro marco flexible de mejores prácticas.

Todavía lo utilizan líderes mundiales como Microsoft, IBM, NASA, HSBC, Disney, Procter & Gamble, Shell y HP. Los profesionales certificados por ITIL añaden las habilidades y la experiencia irremplazables que estas organizaciones con visión de futuro (y muchas más) necesitan para mantener el negocio funcionando sin problemas. El marco permite a los equipos de TI proporcionar el mejor valor de extremo a extremo para satisfacer las crecientes demandas de los clientes.

P: ¿Un marco rígido no daña a un

¿Las capacidades tecnológicas y de TI de la organización?

R: ITIL proporciona un marco práctico pero ágil

para que las organizaciones logren una transformación impactante impulsada por TI y puedan adaptarse a las necesidades únicas de una organización.

P: Empleamos otros marcos como DevOps.

¿Todavía necesitamos ITIL?

R: ITIL es un marco complementario a otras formas de trabajo, como Lean, Agile y DevOps. Cuando se utilizan en conjunto, ITIL proporciona una base estable para impulsar una mayor innovación y ofrecer un valor empresarial aún mayor.

P: ¿ITIL no es sólo aplicable a los gerentes?

R: ITIL es aplicable a cualquier persona que trabaje en TI, desde

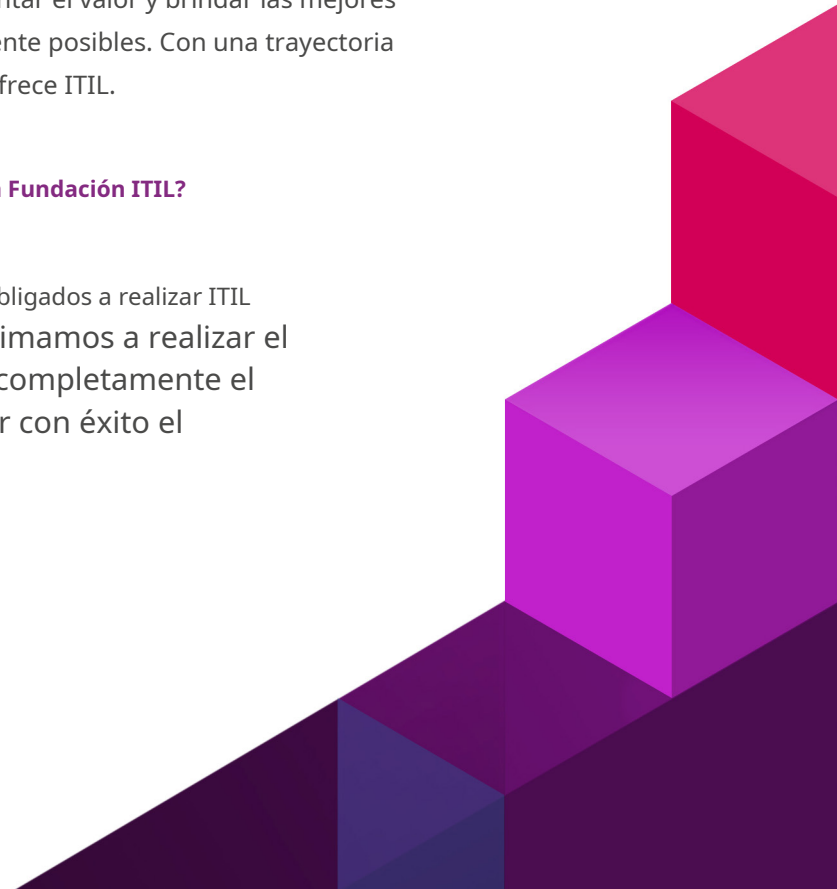
Desde el administrador de la mesa de servicio hasta el liderazgo senior de TI. Proporciona un lenguaje común y un conjunto de principios que ayudan a toda una organización a trabajar hacia objetivos comunes liderados por la tecnología.

P: ¿ITIL no es sólo para grandes organizaciones?

R: Las empresas de todos los tamaños y formas deben impulsar la innovación, aumentar el valor y brindar las mejores experiencias de servicio al cliente posibles. Con una trayectoria comprobada, esto es lo que ofrece ITIL.

P: ¿Es obligatoria la formación de la Fundación ITIL para candidatos?

R: Si bien los candidatos no están obligados a realizar ITIL Formación básica, los animamos a realizar el curso para comprender completamente el nuevo material y aprobar con éxito el examen.



P: ¿Por qué no existe un módulo de transición de ITIL 4 Foundation?

R: No habrá un módulo de transición en ITIL 4 Nivel de fundación. Debido al volumen de material nuevo en ITIL 4 Foundation, se requiere un solo examen para evaluar el conocimiento de un candidato.

P: Tengo la edición ITIL Foundation v3.

¿Por qué debería hacer la transición a ITIL 4?

R: ITIL 4 es una evolución de ITIL y permite que ITIL profesionales certificados para poder navegar y abordar los desafíos que enfrentan en el entorno digital moderno. Tomar ITIL 4 Foundation equipará a los candidatos con las habilidades y el lenguaje que necesitan para construir su carrera en el futuro.

P: He acumulado algunos créditos v3. ¿Se desperdiciarán?

R: Los principios fundamentales de ITIL son tan relevantes hoy como siempre. Nuestra investigación lo ha demostrado. Por lo tanto, cualquier información obtenida de las certificaciones ITIL v3 no se desperdiciará. Los módulos ITIL v3 Intermediate y Practitioner aún brindan las habilidades esenciales necesarias para administrar y ejecutar servicios efectivos. También se anima a los candidatos a continuar su viaje ITIL y seguir acumulando sus créditos. Si un candidato obtiene 17 créditos, entonces es elegible para tomar el módulo de transición ITIL Management Professional y pasar sin problemas al nuevo esquema.

P: Soy un experto en ITIL.

¿Cómo debo hacer la transición a ITIL 4?

R: Si un candidato ha obtenido 17 créditos o ha Si continúa con ITIL v3 Expert, puede tomar el módulo ITIL Management Professional Transition tan pronto como se publique para lograr la designación ITIL Management Professional y luego continuar desde allí para obtener ITIL Strategic Leader e ITIL Master si lo desea.

P: ¿Cuándo se discontinuará ITIL v3?

R: Una transición gradual permitirá que los candidatos continúen acumulando sus créditos ITIL v3 Intermedio, lo que permitirá una transición sin problemas a ITIL Management Professional. Y, en última instancia, AXELOS no discontinuará ITIL v3 (dejará de mantener exámenes, publicar libros o acreditar candidatos) antes de junio de 2020.

Para obtener más preguntas frecuentes, visite el área de socios de PeopleCert y descargue nuestra última versión.

Sigue la campaña en
construido en ITIL.com



Copyright© AXELOS Limited 2019. AXELOS®, el logotipo en forma de remolino de AXELOS® e ITIL® son marcas comerciales registradas de AXELOS Limited. Reservados todos los derechos.