

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value

La certificación de **ITIL® 4 Drive Stakeholder Value** guía tanto a proveedores de servicios como a clientes en los principios y prácticas de **co-creación** de valor. Para impulsar el valor de las partes interesadas, éstas deben de contribuir en la creación de valor del servicio a través de las etapas de un viaje genérico que describe la experiencia del cliente.

Al finalizar este curso usted podrá:

- Comprender todos los tipos de compromiso e interacciones entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios.
- Identificar los diferentes tipos de relaciones; integración, niveles de madurez y atributos.
- Actuar juntos para garantizar la creación conjunta de valor continuo (consumo/provisión de servicios).
- Identificar los conceptos clave de **CX**, **UX** y mapeo de viajes del cliente.
- Realizar y validar el valor del servicio.

Dirigido a:

- Directivos y Gestores de las áreas de **TI** y de negocio.
- Consultores, Proveedores de Servicio, Personal de Desarrollo y Soporte de Servicios.
- Interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI de alta calidad.
- Profesionales de **ITSM** responsables de gestionar e integrar **Stakeholders**, enfocarse en la experiencia del cliente y/o responsables de fomentar relaciones con los socios y proveedores.

Requisitos: Estar certificado en **ITIL® 4 Foundation**.

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value

Beneficios:

- Administrará mejor los servicios habilitados por **TI** a través de sólidas relaciones internas y externas que involucra prestadores de servicios, clientes, usuarios, proveedores y socios.
- Utilizará enfoques de diseño centrados en el ser humano para crear mejores experiencias de cliente/usuario.
- Mejorará la conformación de la demanda y la realización del valor comercial mediante la entrega de los servicios correctos a las personas adecuadas en el momento correcto.
- Obtendrá el éxito profesional por medio de la certificación de **ITIL® 4 Drive Stakeholder Value (DVS)** con valor Internacional.
- Aumentará sus oportunidades de avanzar profesionalmente.

Duración: 24 hrs.

Incluye:

- Instructores **ITIL® Expert / ITIL® MP**
- Instalaciones adecuadas
- Material Oficial
- Manual de Ejercicios
- Presencial y/o en Línea
- Exámenes muestra
- Diploma de participación
- **Examen de Certificación**
- Certificado emitido por **AXELOS/PeopleCert®**

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value

Respecto al Examen:

Son 40 preguntas, de opción múltiple. Mínimo acreditable: 28 aciertos. Disponible en línea y se tiene que tomar el curso correspondiente para poder presentarlo.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl Logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Informática Integrada Internetworking, SA de CV
Tel. (52-55) 5639-6518 y 5639-5815
informes@informaticaintegrada.com.mx



CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value

Temario:

Viaje del cliente

- Introducción
- Mapear el viaje del cliente
- Diseñar el viaje del cliente
- Medición y mejora del viaje del cliente

Viaje del cliente Paso 1: Explorar

- Comprender a los consumidores de servicios
- Comprender a los proveedores de servicios
- Comprender y apuntar a los mercados

Viaje del cliente Paso 2: Involucrar

- Tipos de relaciones de servicio
- Construir relaciones de servicio
- Construir y mantener la confianza y las relaciones
- Analizar las necesidades del cliente
- Gestión de proveedores y socios

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value

Viaje del cliente Paso 3: Oferta

- Gestionar la demanda y las oportunidades
- Especificar y gestionar los requisitos del cliente
- Diseño de ofertas de servicios y experiencia del usuario
- Venta y obtención de ofertas de servicios

Viaje del cliente Paso 4: Acuerdo

- Acordar y planificar la **Co-creación** de valor
- Negociar y acordar un servicio

Viaje del cliente Paso 5: Incorporación

- Modelo de flujo de valor para la restauración de un servicio en vivo
- Planificación de la incorporación
- Fomentar las relaciones con los usuarios
- Proporcionar a usuarios canales de participación y entrega
- Habilitar a usuarios para el servicio
- Elevar las capacidades mutuas
- **Offboarding**

CAPACITACIÓN

Certificación:

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value

Viaje del cliente Paso 6: Co-crear

- Mentalidad de servicio
- Interacciones continuas de servicio
- Cultivar comunidades de usuarios

Viaje del cliente Paso 7: Realización del valor

- Seguimiento de la realización del valor
- Evaluación y reporte de la realización del valor
- Evaluar la realización de valor y mejorar los viajes de los clientes
- Darse cuenta del valor para el proveedor de servicios

Examen Demo y repaso

Evaluación de Curso y Examen de Certificación