

Plan de Estudios



ITIL™ 4 DSV

Drive Stakeholder Value

entre
ágiles

Una marca de CCTI

PeopleCert

All talents, certified.

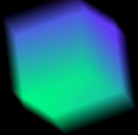
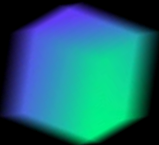
The logo for 'Entre Ágiles' features the word 'entre' in white with a blue square above the 'e' and a yellow square above the 'n'. Below 'entre' is the word 'Ágiles' in white, with a green dot above the 'i' and a pink square below the 's'.

entre Ágiles

Una marca de CCTI

Estamos emocionados de darte la bienvenida a la comunidad de **Entre Ágiles**, esperando que disfrutes con nosotros de nuestra pasión: compartir conocimiento y grandes experiencias.

Queremos contarte que este proyecto es el resultado de la suma de esfuerzos y nuestra experiencia a lo largo de más de 10 años, en los que tu participación y apoyo fueron la clave para alcanzar grandes logros, y justamente por eso queremos que hagas parte de esta nueva era: ¡porque sabemos que tienes mucho que aportar y que entre todos haremos crecer esta comunidad!



"La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma"-John Dewey

Acerca del entrenamiento

La certificación **ITIL 4 Drive Stakeholder Value (DSV)** Nuestro entrenamiento te permitirá comprender y aplicar todos los conceptos de **ITIL™ 4** en tu organización. En este entrenamiento se abordarán los Principios, Catalizadores, Procesos y conceptos necesarios para la correcta adopción del tema. Durante el entrenamiento te prepararemos para que puedas presentar y aprobar el examen de **ITIL™ 4**.

Modalidad

Online

(Clases en vivo)

Duración

9 Horas

(3 Sesiones)

Examen de certificación

Entrenamiento ITIL™ 4 DSV Drive Stakeholder Value

- **Número de preguntas:** 40
- **Formato:** Opción múltiple
- **Duración:** 90 minutos
- **¿Con cuánto apruebo?:** 28/40
- **Tipo:** en Línea
- **Libro abierto/notas:** No
- **Certificación:** ITIL 4™ Drive Stakeholder Value (DSV)



Ente Certificador:
PeopleCert®

All talents, certified.

Temas del curso



- Comprender cómo se diseñan los recorridos del cliente.
- Sepa cómo dirigirse a los mercados y las partes interesadas.
- Saber cómo fomentar las relaciones con las partes interesadas.
- Sepa cómo dar forma a la demanda y definir las ofertas de servicios.
- Sepa cómo alinear las expectativas y acordar los detalles de los servicios.
- Sepa cómo incorporar y desconectar clientes y usuarios.
- Saber cómo actuar juntos para asegurar la co-creación de valor continúa (consumo / provisión de servicios).
- Sepa cómo realizar y validar el valor del servicio.

Temas

detallados

1. Comprender cómo se diseñan los recorridos del cliente

- Comprender el concepto del recorrido del cliente
- Comprender las formas de diseñar y mejorar los viajes del cliente

2. Sepa cómo dirigirse a los mercados y las partes interesadas

- Comprender las características de los mercados
- Comprender las actividades y técnicas de marketing
- Saber describir las necesidades del cliente ya sean las internas o las externas; factores que los afectan
- Saber identificar a los proveedores de servicios y explicar su valor proposiciones

3. Saber cómo fomentar las relaciones con las partes interesadas

- Comprender los conceptos de preparación mutua y madurez
- Comprender los diferentes tipos de relaciones con proveedores y socios, y cómo se gestionan
- Saber cómo desarrollar relaciones con los clientes
- Saber analizar las necesidades del cliente
- Saber utilizar las actividades de comunicación y colaboración y técnicas
- Saber cómo se puede aplicar la práctica de gestión de relaciones permitir y contribuir a fomentar las relaciones
- Saber cómo se puede aplicar la práctica de gestión de proveedores permitir y contribuir a las relaciones con proveedores y socios gestión

Temas

detallados

4. Sepa cómo dar forma a la demanda y definir las ofertas de servicios

- Comprender los métodos para diseñar experiencias de servicios digitales basados sobre el diseño de servicios basado en valores, basado en datos y centrado en el usuario
- Comprender los enfoques para vender y obtener ofertas de servicios
- Saber capturar, influir y gestionar la demanda y oportunidades
- Sepa cómo recopilar, especificar y priorizar los requisitos de una diversa gama de partes interesadas
- Sepa cómo se puede aplicar la práctica del análisis empresarial para permitir y contribuir a la gestión de requisitos y el diseño de servicios

5. Sepa cómo alinear las expectativas y acordar los detalles de los servicios

- Saber cómo planificar la creación conjunta de valor
- Sepa cómo negociar y acordar la utilidad del servicio, la garantía y experiencia
- Saber cómo se puede aplicar la práctica de gestión del nivel de servicio a habilitar y contribuir a la gestión de expectativas de servicio.

Temas detallados

6. Sepa cómo incorporar y desconectar clientes y usuarios

- Comprender las actividades clave de transición, incorporación y salida
- Comprender las formas de relacionarse con los usuarios y fomentar al usuario en relaciones
- Comprender cómo los usuarios están autorizados y tienen derecho a los servicios
- Comprender diferentes enfoques para la elevación mutua del cliente. capacidades de usuario y proveedor de servicios
- Saber cómo preparar planes de incorporación y baja
- Saber cómo desarrollar la participación del usuario y los canales de entrega Sepa cómo la práctica de gestión de catálogos de servicios puede ser aplicado para habilitar y contribuir a ofrecer servicios al usuario
- Sepa cómo se puede aplicar la práctica de la mesa de servicio para habilitar y contribuir a la participación del usuario (la práctica de la mesa de servicios)

7. Saber cómo actuar juntos para asegurar la co-creación de valor continua (consumo / provisión de servicios)

- Comprender cómo los usuarios pueden solicitar servicios
- Comprender los métodos para clasificar las solicitudes de los usuarios
- Comprender el concepto de comunidades de usuarios
- Comprender los métodos para animar y gestionar clientes y comentarios de los usuarios
- Saber cómo fomentar una mentalidad de servicio (actitud, comportamiento y cultivo)
- Saber utilizar diferentes enfoques para la prestación de servicios a los usuarios.
- Sepa cómo aprovechar y tratar con los momentos de clientes y usuarios verdad
- Saber cómo se puede aplicar la práctica de gestión de solicitudes de servicio. para habilitar y contribuir al uso del servicio

Temas

detallados

A thick blue line that starts from the left edge of the slide, extends horizontally, then drops vertically, then extends horizontally again, ending at the right edge. It is positioned below the title 'Temas detallados'.

8. Sepa cómo realizar y validar el valor del servicio

- Comprender los métodos para medir el uso del servicio y el cliente y experiencia y satisfacción del usuario
- Comprender los métodos para rastrear y monitorear el valor del servicio (resultado, riesgo, costo y recursos)
- Comprender los diferentes tipos de informes de los resultados del servicio y rendimiento
- Comprender los mecanismos de carga
- Sepa cómo validar el valor del servicio
- Saber evaluar y mejorar el recorrido del cliente
- Sepa cómo se puede aplicar la práctica de gestión de carteras permitir y contribuir a la realización del valor del servicio

Contáctanos

Colombia



Teléfono: (+601) 768 32 57 - (+57) 305 812 0792

Dirección: Calle 52 #14-83 Oficina 201

Estados Unidos



Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 Ne 45Th Oakland Park
Fort Lauderdale, FL 33334

España



Teléfono: (+34) 605366863

Dirección: Calle de Valle de Oro, 50,
28019 Madrid

