

---

## ITIL®4 Strategist: Direct, Plan & Improve

**Duración: 3 Días**    **Código del Curso: ITIL4DPI**    **Método de Impartición: Curso Remoto (Virtual)**

---

### Temario:

Este curso es parte de ambos tracks formativos de ITIL® 4 y por lo tanto es una de las certificaciones que el alumno debe superar para obtener la designación de «Managing Professional» (MP) y Strategic Leader (SL). ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve proporciona las habilidades prácticas necesarias para crear una organización de TI basada en el "aprendizaje y la mejora" con una dirección estratégica sólida y efectiva. El curso está diseñado para proporcionar a los profesionales un método práctico y estratégico para planificar y entregar una mejora continua con la agilidad necesaria.

### Curso Remoto (Abierto)

Nuestra solución de formación remota o virtual, combina tecnologías de alta calidad y la experiencia de nuestros formadores, contenidos, ejercicios e interacción entre compañeros que estén atendiendo la formación, para garantizar una sesión formativa superior, independiente de la ubicación de los alumnos.

---

### Dirigido a:

Este curso está pensado para directivos y Gestores de las áreas de TI y de negocio; Consultores, Proveedores de Servicio, Personal de Desarrollo y Soporte de Servicios y, en general, todos los interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI de alta calidad, así como personas interesadas en la obtención del Certificado ITIL® Strategist: Direct, Plan and Improve.

El Certificado ITIL® Strategist: Direct, Plan and Improve constituye un requisito previo para la obtención de ambas designaciones ITIL® 4 Managing Professional e ITIL® 4 Strategic Leader. El examen consiste en una prueba de una hora y media de duración (comprobar para los no anglo parlantes) con preguntas tipo test, que habitualmente se celebra al final del curso.

---

### Objetivos:

- Al finalizar este curso los alumnos podrán comprender:
    - El flujo de valor para el soporte del usuario.
  - Los Factores Críticos de Éxito de la excelencia en la gestión de los servicios de TI.
    - Cómo priorizar y gestionar el trabajo.
  - El flujo de valor (value stream) para un nuevo servicio.
    - Las claves para la gestión comercial y de aprovisionamiento.
- 

### Prerequisitos:

Es recomendable que los asistentes dispongan de más de 1 año de experiencia laboral en el sector TI.

---

## Contenido:

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación
- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)
- DPI de Principios Rectores
- Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
- Introducción a la Gestión Estratégica
- Desarrollando Estrategias Efectivas
- Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
- Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
- Gestionar riesgos
- Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
- Desarrollando un caso de negocios
- Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
- Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
- Conceptos básicos de evaluación
- Realización de evaluaciones efectivas
- Conceptos básicos de planificación
- Introducción del VSM
- Desarrollo de mapas de flujo de valor
- Saber más sobre VSM
- Ejercicio: Desarrollando VSM
- Medición e informes
- Alineación de mediciones y métricas
- Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
- Mejora continua
- Mediciones para las cuatro dimensiones
- Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
- Conceptos básicos de OCM
- OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
- Resistencia y refuerzo
- Conceptos básicos de comunicación efectiva
- Comunicación con las partes interesadas
- Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

Introducción

Conceptos básicos

## Implementación de estrategias

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación
- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)
- DPI de Principios Rectores
- Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
- Introducción a la Gestión Estratégica
- Desarrollando Estrategias Efectivas
- Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
- Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
- Gestionar riesgos
- Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
- Desarrollando un caso de negocios
- Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
- Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
- Conceptos básicos de evaluación
- Realización de evaluaciones efectivas
- Conceptos básicos de planificación
- Introducción del VSM
- Desarrollo de mapas de flujo de valor
- Saber más sobre VSM
- Ejercicio: Desarrollando VSM
- Medición e informes
- Alineación de mediciones y métricas
- Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
- Mejora continua
- Mediciones para las cuatro dimensiones
- Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
- Conceptos básicos de OCM
- OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
- Resistencia y refuerzo
- Conceptos básicos de comunicación efectiva
- Comunicación con las partes interesadas
- Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

Introducción a la evaluación y planificación

## Mediciones y mejora continua a través de las Dimensiones y del SVS

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación
- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)
- DPI de Principios Rectores
- Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
- Introducción a la Gestión Estratégica
- Desarrollando Estrategias Efectivas
- Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
- Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
- Gestionar riesgos
- Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
- Desarrollando un caso de negocios
- Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
- Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
- Conceptos básicos de evaluación
- Realización de evaluaciones efectivas
- Conceptos básicos de planificación
- Introducción del VSM
- Desarrollo de mapas de flujo de valor
- Saber más sobre VSM
- Ejercicio: Desarrollando VSM
- Medición e informes
- Alineación de mediciones y métricas
- Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
- Mejora continua
- Mediciones para las cuatro dimensiones
- Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
- Conceptos básicos de OCM
- OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
- Resistencia y refuerzo
- Conceptos básicos de comunicación efectiva
- Comunicación con las partes interesadas
- Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

Principios y métodos de OCM (Organizational

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación
- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)
- DPI de Principios Rectores
- Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
- Introducción a la Gestión Estratégica
- Desarrollando Estrategias Efectivas
- Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
- Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
- Gestionar riesgos
- Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
- Desarrollando un caso de negocios
- Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
- Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
- Conceptos básicos de evaluación
- Realización de evaluaciones efectivas
- Conceptos básicos de planificación
- Introducción del VSM
- Desarrollo de mapas de flujo de valor
- Saber más sobre VSM
- Ejercicio: Desarrollando VSM
- Medición e informes
- Alineación de mediciones y métricas
- Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
- Mejora continua
- Mediciones para las cuatro dimensiones
- Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
- Conceptos básicos de OCM
- OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
- Resistencia y refuerzo
- Conceptos básicos de comunicación efectiva
- Comunicación con las partes interesadas
- Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

DPI a través del sistema de valor del servicio y principios rectores

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación
- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)
- DPI de Principios Rectores
- Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
- Introducción a la Gestión Estratégica
- Desarrollando Estrategias Efectivas
- Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
- Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
- Gestionar riesgos
- Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
- Desarrollando un caso de negocios
- Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
- Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
- Conceptos básicos de evaluación
- Realización de evaluaciones efectivas
- Conceptos básicos de planificación
- Introducción del VSM
- Desarrollo de mapas de flujo de valor
- Saber más sobre VSM
- Ejercicio: Desarrollando VSM
- Medición e informes
- Alineación de mediciones y métricas
- Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
- Mejora continua
- Mediciones para las cuatro dimensiones
- Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
- Conceptos básicos de OCM
- OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
- Resistencia y refuerzo
- Conceptos básicos de comunicación efectiva
- Comunicación con las partes interesadas
- Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

Evaluación y planificación a través de VSM (Value Stream Mapping)

Change Management)

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación
- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)
- DPI de Principios Rectores
- Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
- Introducción a la Gestión Estratégica
- Desarrollando Estrategias Efectivas
- Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
- Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
- Gestionar riesgos
- Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
- Desarrollando un caso de negocios
- Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
- Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
- Conceptos básicos de evaluación
- Realización de evaluaciones efectivas
- Conceptos básicos de planificación
- Introducción del VSM
- Desarrollo de mapas de flujo de valor
- Saber más sobre VSM
- Ejercicio: Desarrollando VSM
- Medición e informes
- Alineación de mediciones y métricas
- Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
- Mejora continua
- Mediciones para las cuatro dimensiones
- Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
- Conceptos básicos de OCM
- OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
- Resistencia y refuerzo
- Conceptos básicos de comunicación efectiva
- Comunicación con las partes interesadas
- Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

Principios y métodos de comunicación

- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)
- DPI de Principios Rectores
- Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
- Introducción a la Gestión Estratégica
- Desarrollando Estrategias Efectivas
- Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
- Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
- Gestionar riesgos
- Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
- Desarrollando un caso de negocios
- Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
- Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
- Conceptos básicos de evaluación
- Realización de evaluaciones efectivas
- Conceptos básicos de planificación
- Introducción del VSM
- Desarrollo de mapas de flujo de valor
- Saber más sobre VSM
- Ejercicio: Desarrollando VSM
- Medición e informes
- Alineación de mediciones y métricas
- Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
- Mejora continua
- Mediciones para las cuatro dimensiones
- Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
- Conceptos básicos de OCM
- OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
- Resistencia y refuerzo
- Conceptos básicos de comunicación efectiva
- Comunicación con las partes interesadas
- Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

#### Rol de la Dirección en la Gestión Estratégica

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación
- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación
- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)
- DPI de Principios Rectores
- Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
- Introducción a la Gestión Estratégica
- Desarrollando Estrategias Efectivas
- Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
- Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
- Gestionar riesgos
- Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
- Desarrollando un caso de negocios
- Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
- Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
- Conceptos básicos de evaluación
- Realización de evaluaciones efectivas
- Conceptos básicos de planificación
- Introducción del VSM
- Desarrollo de mapas de flujo de valor
- Saber más sobre VSM
- Ejercicio: Desarrollando VSM
- Medición e informes
- Alineación de mediciones y métricas
- Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
- Mejora continua
- Mediciones para las cuatro dimensiones
- Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
- Conceptos básicos de OCM
- OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
- Resistencia y refuerzo
- Conceptos básicos de comunicación efectiva
- Comunicación con las partes interesadas
- Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

#### Medición, informes y mejora continua

- Conceptos básicos de dirección

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación
- Conceptos básicos de mejora
- Otros elementos centrales
- Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
- DPI de la SVS (Service Value System)
- DPI de Principios Rectores
- Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
- Introducción a la Gestión Estratégica
- Desarrollando Estrategias Efectivas
- Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
- Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
- Gestionar riesgos
- Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
- Desarrollando un caso de negocios
- Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
- Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
- Conceptos básicos de evaluación
- Realización de evaluaciones efectivas
- Conceptos básicos de planificación
- Introducción del VSM
- Desarrollo de mapas de flujo de valor
- Saber más sobre VSM
- Ejercicio: Desarrollando VSM
- Medición e informes
- Alineación de mediciones y métricas
- Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
- Mejora continua
- Mediciones para las cuatro dimensiones
- Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
- Conceptos básicos de OCM
- OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
- Resistencia y refuerzo
- Conceptos básicos de comunicación efectiva
- Comunicación con las partes interesadas
- Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
- Organizaciones y personas en la SVS
- Socios y Proveedores en la SVS
- Flujos de valor y procesos en la SVS
- Información y tecnología en la SVS
- Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

#### Desarrollo de SVS usando las Cuatro Dimensiones

- Conceptos básicos de dirección
- Conceptos básicos de planificación

- DPI de Principios Rectores
  - Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
  - Introducción a la Gestión Estratégica
  - Desarrollando Estrategias Efectivas
  - Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
  - Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
  - Gestionar riesgos
  - Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
  - Desarrollando un caso de negocios
  - Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
  - Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
  - Conceptos básicos de evaluación
  - Realización de evaluaciones efectivas
  - Conceptos básicos de planificación
  - Introducción del VSM
  - Desarrollo de mapas de flujo de valor
  - Saber más sobre VSM
  - Ejercicio: Desarrollando VSM
  - Medición e informes
  - Alineación de mediciones y métricas
  - Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
  - Mejora continua
  - Mediciones para las cuatro dimensiones
  - Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
  - Conceptos básicos de OCM
  - OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
  - Resistencia y refuerzo
  - Conceptos básicos de comunicación efectiva
  - Comunicación con las partes interesadas
  - Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
  - Organizaciones y personas en la SVS
  - Socios y Proveedores en la SVS
  - Flujos de valor y procesos en la SVS
  - Información y tecnología en la SVS
  - Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones
- Conceptos básicos de planificación
  - Conceptos básicos de mejora
  - Otros elementos centrales
  - Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
  - DPI de la SVS (Service Value System)
  - DPI de Principios Rectores
  - Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
  - Introducción a la Gestión Estratégica
  - Desarrollando Estrategias Efectivas
  - Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
  - Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
  - Gestionar riesgos
  - Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
  - Desarrollando un caso de negocios
  - Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
  - Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
  - Conceptos básicos de evaluación
  - Realización de evaluaciones efectivas
  - Conceptos básicos de planificación
  - Introducción del VSM
  - Desarrollo de mapas de flujo de valor
  - Saber más sobre VSM
  - Ejercicio: Desarrollando VSM
  - Medición e informes
  - Alineación de mediciones y métricas
  - Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
  - Mejora continua
  - Mediciones para las cuatro dimensiones
  - Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
  - Conceptos básicos de OCM
  - OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
  - Resistencia y refuerzo
  - Conceptos básicos de comunicación efectiva
  - Comunicación con las partes interesadas
  - Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
  - Organizaciones y personas en la SVS
  - Socios y Proveedores en la SVS
  - Flujos de valor y procesos en la SVS
  - Información y tecnología en la SVS
  - Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones
- Conceptos básicos de mejora
  - Otros elementos centrales
  - Ejercicio: Aplicar conceptos DPI a una nueva organización de servicios
  - DPI de la SVS (Service Value System)
  - DPI de Principios Rectores
  - Ejercicio: Aplicación de principios rectores a una nueva organización de servicios
  - Introducción a la Gestión Estratégica
  - Desarrollando Estrategias Efectivas
  - Definición de estructuras y métodos para la toma de decisiones
  - Ejercicio: Estrategia de planificación y dirección para una organización de servicios
  - Gestionar riesgos
  - Tomar decisiones a través de la gestión de cartera
  - Desarrollando un caso de negocios
  - Dirección a través de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC)
  - Ejercicio: Definición de estructura de gobierno y gestión de riesgos
  - Conceptos básicos de evaluación
  - Realización de evaluaciones efectivas
  - Conceptos básicos de planificación
  - Introducción del VSM
  - Desarrollo de mapas de flujo de valor
  - Saber más sobre VSM
  - Ejercicio: Desarrollando VSM
  - Medición e informes
  - Alineación de mediciones y métricas
  - Factores de éxito e indicadores clave de rendimiento
  - Mejora continua
  - Mediciones para las cuatro dimensiones
  - Mejora continua de la cadena de valor del servicio y de las prácticas
  - Conceptos básicos de OCM
  - OCM a lo largo de DPI y la cadena de valor del servicio
  - Resistencia y refuerzo
  - Conceptos básicos de comunicación efectiva
  - Comunicación con las partes interesadas
  - Ejercicio: Comprender la importancia de la comunicación
  - Organizaciones y personas en la SVS
  - Socios y Proveedores en la SVS
  - Flujos de valor y procesos en la SVS
  - Información y tecnología en la SVS
  - Ejercicio: Desarrollo de una SVS usando las cuatro dimensiones

## Más información:

Para más información o para reservar tu plaza llámanos al (34) 91 425 06 60

[info.cursos@globalknowledge.es](mailto:info.cursos@globalknowledge.es)

[www.globalknowledge.com/es-es/](http://www.globalknowledge.com/es-es/)

Global Knowledge Network Spain, C/ Retama 7, 6ª planta, 28045 Madrid