

## ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value + exam

Duración: 3 Días Código del Curso: ITIL4DSV

### Temario:

Este curso es uno de los 4 tracks formativos de ITIL 4 Managing Professional y por lo tanto es una de las certificaciones que el alumno debe superar para obtener la designación de «Managing Professional» (MP).

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value cubre todos los tipos de compromiso e interacción entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios.

El propósito de ITIL 4 Drive Stakeholder Value es guiar, 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 han de contribuir en a la creación de valor del servicio a través de las etapas de un viaje genérico del cliente.

*ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

*The ITIL® 4 Drive Stakeholder Value training courses on this page are offered by Global Knowledge UK ATO/Affiliate of AXELOS Limited.*

### Dirigido a:

Este curso va dirigido a 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® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value.

El Certificado ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value constituye un requisito previo para la obtención de la designación ITIL 4 Managing Professional (MP).

### Objetivos:

- Al finalizar este curso los alumnos poseerán comprensión de todos los tipos de compromiso e interacciones entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios, incluidos los conceptos clave de CX, UX y mapeo de viajes.

### Prerequisitos:

Los alumnos deben poseer la certificación de ITIL 4 Foundation.

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

### Exámenes y certificación

90 minutos, 40 preguntas múltiple respuesta

### Siguientes cursos recomendados:

- ITIL 4: Create, Deliver, Support
- ITIL 4: Direct, Plan and Improve
- ITIL 4: High Velocity IT

## Contenido:

Introducción

Módulo 1: Viaje del cliente

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

Módulo 2: Viaje del cliente Paso 1: Explorar

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

Módulo 3: 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

Módulo 4: 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

Módulo 5: Viaje del cliente Paso 4: Acuerdo

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

Módulo 6: Viaje del cliente Paso 5: Incorporación

- 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

Módulo 7: Viaje del cliente Paso 6: Co-crear

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

Módulo 8: Viaje del cliente Paso 7: Darse cuenta

- 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

---

## 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