

# Descriptivo: ITIL® Specialist Drive Stakeholder Value

## Quiénes somos

- Empresa líder en Gestión Estratégica y Eficiencia Operativa de TI.
- Sabemos de la necesidad del negocio de competir en la Economía Digital.
- Enfoque en el entendimiento del Negocio para alinear e integrar a TI a los nuevos modelos de la Economía Digital.
- Entrega de VALOR al negocio de forma ágil y efectiva.
- Metodología Ágil basada en marcos de referencia, estándares y mejores prácticas.
- Más de 450,000 personas capacitadas.
- Casos de éxito iberoamericanos y mundiales.
- Presencia en los 5 Continentes.
- Uno de los principales aportadores de conocimiento a las mejores prácticas y marcos de referencia de Agilidad, Desempeño, Alineación y Riesgos.

A través de nuestros cursos, talleres y simuladores, la labor es brindarle los elementos necesarios que le permitirán Transformar su Conocimiento en Resultados claves en la operación de TI.

Sólo la experiencia de **PINK ELEPHANT** ha permitido reunir a Consultores certificados de alto nivel con las habilidades adecuadas en campo, capaces transferir todo su conocimiento a través de una metodología calificada y adaptada al contexto de las Organizaciones en Latinoamérica, la cual se refleja en su conocimiento compartido en todo el mundo, siendo éste una referencia obligada en la Industria.

## Presencia

NORTEAMÉRICA · LATINOAMÉRICA · EUROPA · ÁFRICA · OCEANÍA · ASIA



## Introducción

El curso de **ITIL® Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)** es uno de los cinco cursos necesarios para lograr la certificación ITIL Managing Professional (MP).

Este curso es ideal para cualquier persona que quiera obtener una comprensión firme de los diversos tipos de interacciones entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios.

El concepto central detrás de DSV es proporcionar una comprensión de cómo convertir la demanda en valor a través de servicios habilitados por TI. El curso cubre temas clave como el diseño del acuerdo de nivel de servicio, la gestión de múltiples proveedores, la gestión de relaciones, el diseño de la experiencia del cliente y del usuario, el mapeo del recorrido del cliente y más.

Los participantes pueden esperar irse con las herramientas necesarias para impulsar la participación del usuario y aumentar la satisfacción de las partes interesadas internas y externas.

### El curso DSV se centra en estas prácticas clave de ITIL 4:

- Gestión de relaciones
- Gestión de la cartera
- Gestión de solicitudes de servicio
- Administración de suministros
- Análisis de negocios
- Gestión de nivel de servicio
- Servicio de gestión de catálogos
- Servicio de mesa
- Gestión de relaciones comerciales

### LOS RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

Comprenda cómo se diseñan el customer journeys:

- Aprenda las formas de diseñar y mejorar el customer journey.

Comprenda cómo apuntar a los mercados y stakeholders:

- Conozca las características de los mercados.
- Aprenda actividades y técnicas de marketing.
- Aprenda a describir las necesidades del cliente, así como los factores internos y externos que afectan estos.

- Aprenda a identificar proveedores de servicios y explicar sus propuestas de valor.

Comprenda cómo fomentar las relaciones con las partes stakeholders:

- Aprenda a analizar las necesidades del cliente.
  - Aprenda a usar las actividades y técnicas de comunicación y colaboración.
- Comprenda cómo alinear las expectativas y acordar los detalles del servicio:
- Aprenda a planificar la creación de valor.
  - Aprenda a negociar y aceptar la utilidad, la garantía y la experiencia del servicio.

Comprenda cómo incorporar y desconectar a clientes y usuarios:

- Aprenda diferentes enfoques para elevar mutuamente las capacidades de los clientes, usuarios y proveedores de servicios.
  - Aprenda a preparar planes de onboarding y off-boarding.
  - Aprenda a desarrollar el compromiso del usuario y los canales de entrega.
- Comprenda cómo actuar juntos para garantizar la creación conjunta de valor continuo (consumo / provisión de servicios):
- Aprenda cómo los usuarios pueden solicitar servicios.
  - Conozca los métodos para alentar y gestionar los comentarios de los clientes y usuarios.

## Audiencia

Este curso está dirigido a individuos en funciones de gestión y gestión de servicios que tienen la responsabilidad de las prácticas mencionadas anteriormente, así como a las personas que desean adquirir la certificación **ITIL® Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)**

### Los roles incluyen:

- Ingeniero de Software / Desarrollador
- Ingeniero de sistemas
- Gerente de Servicio de Entregas
- Gerente / Especialista de DevOps
- Arquitecto de soluciones
- Ingeniero de infraestructura
- Profesional de gestión de servicios de TI
- Administrador de lanzamiento e implementación

## Perfil de nuestros Instructores

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional con grados mínimos de licenciatura o Ingeniería además de contar con maestrías en el ramo de las TI, adicional a su formación académica cuentan con certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, COBIT, Gestión de Proyectos, Lean IT y estándares como ISO20000, ISO27000. Como elementos diferenciadores importantes son que nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de buenas prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, así como manejar lineamientos básicos para la Impartición de nuestros de formación de capital humano de manera presencial en todos nuestros cursos impartidos en México y América Latina.

## Prerrequisitos

Para este curso deberá de haber obtenido con éxito su certificado ITIL 4 Foundation. Deberá proporcionarnos una copia al momento de la inscripción para ser admitido en este curso.

## Duración

- 24 horas

## Modalidades

- Presencial.
- En-Línea

## Idioma

- CURSO-MANUAL Y EXAMEN en inglés.

## Examen, **Certificación y Políticas**

El examen es administrado por PeopleCert, el cual tiene una duración de 90 minutos, incluye 40 preguntas de opción múltiple y se realiza en línea.

Se requiere una calificación aprobatoria del 70% para recibir su certificado.

## Cambios de Fechas, **Sustituciones, Cancelaciones y Ausencias:**

Usted puede sustituir a un asistente en cualquier momento. Las cancelaciones recibidas por escrito [info.mx@pinkelephant.com](mailto:info.mx@pinkelephant.com) antes de los **15 días hábiles anteriores a la fecha de inicio del evento se reembolsarán en su totalidad.**

Si usted ya se encuentra inscrito para un curso en particular y desea efectuar un cambio de fecha deberá hacerlo con 15 días de anticipación al curso al que se encuentra inscrito, en caso contrario el cambio de fecha o ausencia tendrán un costo de \$250.00 USD más IVA (*el cambio de fecha estará sujeto a disponibilidad de lugares*).

## Cuotas y **Pagos:**

Todas las cuotas deberán cubrirse 15 días antes de la fecha de inicio el evento. Si el pago no se ha recibido en esa fecha, el lugar en el evento será liberado para su reventa a menos que se llegue a algún acuerdo alterno con Pink Elephant. Su lugar en el curso o evento no podrá garantizarse hasta que se haya recibido el pago.

## Condiciones **Comerciales:**

Previo al curso es indispensable que el participante envíe al ejecutivo de venta la siguiente información:

- Lista con el nombre completo de los asistentes.
- Puesto o cargo desempeñado en la organización.
- Número Telefónico.
- Dirección de correo electrónico.
- Comprobante de pago ó en su defecto SOW firmado

# THINK PINK

## Nuestros Cursos

### **ITIL 4**

Fundamentos de ITIL® 4

### **ITIL 4 Specialist**

Create, Deliver & Support

Drive Stakeholder Value

High Velocity IT

Direct, Plan & Improve

### **ITIL 4 Transition**

ITIL 4 Managing Professional (MP) Transition

### **Gestión de Activos**

IT Asset Management Essentials

### **Gestión Integrada de Servicios**

Integración de Metodologías Ágiles (ISM)

### **ISO 20000**

ISO/IEC 20000:2018 Fundamentals

### **ISO 20000 Nivel Expert**

Auditor Líder ISO 20000

Implementador Líder ISO 20000

### **Gobierno de TI**

COBIT® 2019

### **Metodologías Ágiles**

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner®

SCRUM study Agile Master Certified (SAMC)®

Agile Scrum Essentials

Certified Agile Scrum Master & Leader

### **SAFe®**

SAFe® Scrum Master

### **Lean IT**

Lean IT Foundation: Using Lean Principles For Continual Service Improvement

Lean IT Kaizen: Implementing Lean IT Practices

Lean IT Leadership

### **Devops**

DevOps Essentials

DevOps Leadership™ Certification Course

### **Gestión de Proyectos**

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para la Certificación Certified Associate in Project Management (CAPM)

Preparación Project Management Professional (PMP)®

Business Relationship Management Professional

### **Seguridad de la Información**

ISO 27001: Fundamentos de la Norma en Gestión de Seguridad de Información

ISO 27001: Implementación de la Norma en Gestión de Seguridad de la Información

ISO 27001: Auditor Líder en Sistemas de Gestión de Seguridad de Información (SGSI)

### **Ciberseguridad**

Fundamentos de Ciberseguridad

ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager

### **Riesgo y Continuidad de TI**

ISO 22301: Fundamentos de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres

ISO 22301: Implementador Líder en Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

ISO 22301: Auditor Líder en un Sistema Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN)

### **Antisoborno**

Fundamentos de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Implementador Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

Auditor Líder de ISO 37001: Sistema de Gestión Anti-Soborno

### **Talleres**

#### **ITIL®**

Cómo definir e implementar una CMDB acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Cómo definir e implementar un Catálogo de Servicios acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Cómo definir e implementar un Service Desk acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Medir, reportar y mejorar la gestión de TI acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

Taller Diseño e Implementación de Procesos acorde a las Mejores Prácticas de ITIL®

#### **Transformación Digital**

Taller de Transformación Digital NUEVO

Taller de Ciberseguridad para la organizació

#### **Simuladores**

MARS Landing - ITIL 4

Apollo 13 (IT Service Management)

Reto Egipcio (PM Agil)

Grab @ Pizza (Integración TI - Negocio)

The Phoenix Project (DevOps)

Ocean 99 (Ciberseguridad)

# MAKE IT HAPPEN

México  
Guatemala  
Belize  
El Salvador  
Honduras  
Costa Rica  
Nicaragua  
Panamá  
Venezuela  
Colombia  
Ecuador  
Perú  
Brasil  
Bolivia  
Chile  
Paraguay  
Uruguay  
Argentina  
España

 /PinkElephantIberoamerica

 @ExpertosenITIL

 Pink Elephant Iberoamérica

 @pink\_elephant\_iberamerica

 Pink Elephant Iberoamérica

[info.mx@pinkelephant.com](mailto:info.mx@pinkelephant.com)  
+52 55 3544 3050

[www.pinkelephant-latam.com](http://www.pinkelephant-latam.com)