

Descriptivo

ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value

“

Esta certificación se centra en que las organizaciones utilizan la información y las tecnologías relacionadas para hacer negocios de manera diferente, la capacidad de lanzar rápidamente nuevos productos y servicios para mantenerse al día con la competencia se vuelve fundamental.”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

Descriptivo ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value



Resumen

ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) o Generación de Valor para las partes interesadas 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.

Objetivo

La **certificación ITIL 4 Drive Stakeholder Value** tiene como objetivo, profundizar en el recorrido del cliente (customer journey), lo que permite a los candidatos dar forma a la demanda del cliente, gestionar las relaciones y optimizar la experiencia del cliente. También permitirá a los candidatos aumentar la satisfacción de las partes interesadas mediante la creación conjunta de valor y el desarrollo de requisitos mutuamente acordados, proporcionando las herramientas necesarias para fomentar una cultura ventajosa de colaboración y transparencia.

Características del curso

Nivel:
Experto

IDIOMA:
Español e Inglés.

MODALIDADES:
On-line con instructor en vivo

DURACIÓN:
24 horas

Audiencia

- ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value Este curso está dirigido a individuos en roles de gestión y gestión de servicios que tienen la responsabilidad de diseñar y conocer la importancia de los viajes y experiencia del Cliente (Customer Journey / CX) gestionando e interactuando con partes interesadas que promuevan relaciones para obtener la realización de valor.
- Candidatos con intereses similares a los cursos SD, CSI, SOA correspondientes a ITIL V3, pueden tener interés en este módulo
- **Este curso está orientado a roles de gestión de servicios que por ejemplo pueden incluir:**
 - Ingeniero de Software / Desarrollador
 - Manager / Diseñadores de Experiencia de Usuario / Cliente (CX)
 - Ingeniero de sistemas /infraestructura
 - Gerente responsable de la Entrega de Servicios
 - Arquitecto de soluciones
 - Profesionales de gestión de servicios de TI
- Personas con el objetivo de obtener la certificación de en ITIL 4 Managing Professional
- Personas que estén en búsqueda de capacidades que le permitan implementar buenas prácticas internacionales en su organización

Testimoniales

“Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento.”

Axel Antonio Ruiz Alonso

Beneficios del Curso

Este módulo proporciona a los profesionales de TI y las organizaciones un valor excepcional al centrarse en la conversión de la demanda en beneficios tangibles a través de servicios habilitados por TI al facilitar una gestión eficaz de las partes interesadas, los profesionales de TI pueden dirigirse mejor a las partes interesadas con las ofertas de servicios y las propuestas de valor adecuadas, distinguiéndose a sí mismos y a sus organizaciones en un entorno competitivo y exigente

Prerrequisitos

Contar con el certificado de Fundamentos de ITIL 4 o bien, certificado como Managing Professional Transition ya que el alumno puede tener inquietud en conocer de forma más profunda este tema de lo que pudo conocer en el curso MPT, tener entrenamiento con un ATO (Accredited Training Organization) como lo es Pink Elephant

Materiales y Recursos Adicionales

- Presentación suplementaria
- Diapositivas del Curso
- 2 exámenes de muestra
- Guía del Candidato
- Guía de Practicas
- Glosario de Términos

Testimoniales

"En general el contenido fue detallado y el instructor lo complemento muy bien proporcionando ejemplos claros para cada uno de los escenarios estudiados."

Herrera Medina Luis Antonio

Cómo este curso potencia su Desarrollo Personal y Profesional

- Comprenderá cómo se diseñan el customer journeys: Aprenderá las formas de diseñar y mejorar el costumer journey.
- Comprenderá cómo identificar a los mercados y a las partes interesadas: Conocerá las características de los mercados, aprenderá a describir las necesidades del cliente, así como los factores internos y externos que afectan estos.
- Comprenderá cómo fomentar las relaciones con las partes interesadas: Aprenderá a analizar las necesidades del cliente, y a usar las actividades y técnicas de comunicación y colaboración.
- Comprenderá cómo incorporar y desincorporar a clientes y usuarios: aprenderá diferentes enfoques para elevar mutuamente las capacidades de los clientes, usuarios y proveedores de servicios, aprenderá a desarrollar el compromiso del usuario y los canales de entrega.
- Comprenderá cómo actuar juntos para garantizar la creación conjunta de valor continuo (consumo / provisión de servicios)
- Conocerá los métodos para alentar y gestionar los comentarios de los clientes y usuarios
- Ganará cconocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la gestión de servicios de TI
- Obtendrá una certificación avalada a nivel internacional.
- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las mejores prácticas en sus responsabilidades laborales.
- Se adaptará con mayor facilidad al cambio de paradigmas a los que se están enfrentando los proveedores de servicios de TI.
- Contará con conocimientos que le permitirán afrontar sus desafíos profesionales en la gestión de servicios de TI.

Temario

Módulo 1: Customer Journey.

- Entendiendo el Customer Journey
- Mapeando el Customer Journey
- Diseñando, midiendo y mejorando Customer Journey

Módulo 2: Explorando para comprender los mercados y las partes interesadas.

- Entendiendo a los consumidores de servicios y sus necesidades
- Entendiendo a los proveedores de servicios y sus ofertas
- Entendiendo el mercado
- Mercado Objetivo

Módulo 3: Involucrar fomentado las relaciones con las partes interesadas

- Actividades y técnicas de comunicación y colaboración
- Entendiendo los tipos de relaciones de servicio
- Construyendo relaciones de servicio
- Gestión de Proveedores y relaciones con Socios

Módulo 4: Dar forma a la demanda y definir las ofertas de servicios

- Gestión de la demanda y las oportunidades
- Especificando y gestionando de los requisitos del cliente
- Diseño de Ofertas de Servicio y Experiencias de usuario
- Enfoques para la vender y obtener ofertas de servicio

Módulo 5: Alinear las expectativas y acordar los detalles de los servicios.

- Planificación para la co-creación de valor
- Negociar y acordar la experiencia del servicio

Módulo 6: U Onboarding y Offboarding con clientes y usuarios

- Preparación de planes de Onboarding y Offboarding
- Relacionarse y fomentar las relaciones con los usuarios
- Desarrollo de canales de involucramiento del usuario y entrega de servicio
- Habilitar a los usuarios para los servicios
- Elevando las capacidades mutuas
- Offboarding de clientes y usuarios

Módulo 7: Garantizar la co-creación de valor continua

- Fomentar una mentalidad de servicio
- Comprender y gestionar las solicitudes de los usuarios
- Comprensión de las comunidades de usuarios

Módulo 8: Realización y validación del valor del servicio

- Medición del uso, la experiencia y la satisfacción del servicio
- Tipos de informes de resultados y rendimiento del servicio
- Evaluación y mejora del Customer Journey

Testimoniales

“Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento.”

Axel Antonio Ruíz Alonso

Descriptivo

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value



Exámenes y Certificaciones

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación "Specialist: Drive Stakeholder Value", esta certificación es un pre-requisito para obtener la certificación como ITIL Managing Professional.

El examen tiene una duración de 90 minutos, a libro cerrado, consiste en 40 preguntas de opción múltiple en español o inglés, en caso de preferir esta última opción el candidato recibirá un tiempo de compensación por no ser el idioma inglés la lengua materna, en esos casos la duración del examen es de 113 minutos.

Para obtener su certificado el candidato necesita acreditar 28 respuestas correctas de 40, aprobación del 70%.

El examen se programa para realizarse 2 semanas posteriores a la terminación del curso ya que el estudiante necesita tiempo de auto estudio personal con los materiales proporcionados en el curso, el examen es administrado por un órgano independiente.

Perfil de nuestros INSTRUCTORES

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL®, COBIT, Gestión de Proyectos, Lean IT, Metodologías Ágiles y estándares como ISO20000, ISO27001, ISO 22301 y 27032.

Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de buenas prácticas y estándares tanto en México como en América Latina perseguimos el propósito de llevar todo el conocimiento para convertirlo en resultados claves en la operación y desarrollo profesional y personal, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink

POR QUÉ ELEGIR A PINK ELEPHANT

- Los creadores más prolíficos y el mayor distribuidor de capacitación sobre mejores prácticas, hemos capacitado más de 450,000 profesionistas de TI.
- Somos conocidos como los Expertos de ITIL®, llevamos el primer curso de ITIL® al mundo y hemos participado en todas sus versiones, además de ser coautores de numerosas publicaciones oficiales, incluidas las de ITIL® 4.
- Comisionado por AXELOS, propietario de ITIL®, para crear el curso inaugural de certificación de Fundamentos de ITIL® 4.
- Impulsores de modelo propietario de liderazgo y cambio cultural organizacional en modelos ágiles Scrum, SAFe e ITIL®.
- Participantes en los comités a nivel internacional de DevOps, Scrum, SAFe, Lean IT, ITIL®, PMI, SFIA.
- Creadores de la Conferencia y Exhibición Internacional de Gestión de Servicios de TI, uno de los eventos más grandes a nivel mundial dedicado exclusivamente a ITIL®.
- Desarrollamos las Mejores Prácticas y cursos de certificación en Automatización, de Procesos.
- Participamos en el comité revisor del contenido de la ISO/IEC20000 en USA.
- Participamos en el comité mundial de la ISO/IES 27001, así como la ISO/IES 22301.
- La empresa con más experiencia consultiva y de educación en ITIL® e ISO/IEC 20000.
- Pionero en el diseño y desarrollo de cursos de capacitación de ISO/IEC 20000.

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)

ADEMÁS DE ESTOS CURSOS Y TALLERES, DISEÑAMOS PLANES DE CAPACITACIÓN ALINEADOS A LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO.

THINKPINK

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



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosEnITIL

21 06 22

www.pinkelephant-latam.com