



ExecuTrain

Impulsamos tu talento tecnológico

- Aplicaciones Móviles
- Colaboración
- Mejores Practicas
- Sistemas Operativos
- Bases de datos
- Cloud Computing
- Office
- Virtualización
- Big Data
- Desarrollo
- Seguridad

Tel: 33 3647 6622

ventas@executrain.com.mx

www.executrain.com.mx



¿Por qué ExecuTrain?

ExecuTrain es un proveedor de entrenamiento corporativo a nivel internacional y líder mundial en la capacitación empresarial. Contamos con 27 años y más de 62 mil personas capacitadas en zona occidente.

Te guiamos en la definición de tus requerimientos de capacitación:

- Detección de necesidades, evaluación de conocimientos, plan de capacitación y seguimiento posterior para elegir el plan de capacitación como tú lo necesitas.
- El más amplio catálogo de cursos, desde un nivel básico hasta los niveles de conocimientos más especializados.
- Material y metodología diseñados por expertos en aprendizaje humano. Lo que te garantiza un mejor conocimiento en menor tiempo.
- Instructores de primer nivel, algunos de los cuales son consultores en reconocidas empresas.
- Los cursos están diseñados para un aprendizaje práctico.
- Nuestra garantía: Nuestro compromiso es que tú aprendas. Si no quedas satisfecho con los resultados del programa podrás volver a tomar los cursos hasta tu entera satisfacción o la devolución de tu dinero.

Modalidad de Servicio

- Cursos de Calendario
- Cursos Privados: On site y en nuestras instalaciones.
- Cursos Personalizados: Adaptamos el contenido del curso y su duración dependiendo de la necesidad del cliente.
- E-Training: cursos a distancia de forma interactiva, mejorando la capacidad de aprendizaje de nuestros participantes guiados por un instructor en vivo.

Duración: 24 hrs

ITIL 4 Specialist – Drive Stakeholder Value (DSV)

> Descripción

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

> Objetivo

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.

> 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

> 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.

> Examen y Certificación

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.

> Al Finalizar el Curso

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.
 - 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.