



Sobre nosotros

Desarrollamos los servicios de consultoría integral especializada en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Estamos acreditados por PeopleCert® y Axelos® para dictar cursos oficiales y tomar los exámenes de certificación correspondientes.

Sobre el curso

Este módulo abarca todos los tipos de compromiso e interacción entre el proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores de bienes y socios.

El módulo se enfoca en convertir la demanda en valor por medio de servicios habilitados por TI.

A quién está dirigido

- Personas que inician su carrera en la gestión de servicios.
- Gerentes de ITSM y aspirantes a gerentes de ITSM.
- Profesionales de ITSM que administran la operación de productos y servicios digitales y habilitados para TI, y los responsables de la entrega de extremos a extremo.

<https://sgi-smart.com/>

email:info@sgi-consulting-group.com

www.sgi-consulting-group.com



ITIL® 4 SPECIALIST DRIVE STAKEHOLDER VALUE

- Los titulares de certificaciones ITIL®4 existentes que deseen actualizar sus conocimientos.

Qué obtienen los participantes

- ✓ Curso completo ITIL® 4 Specialist DSV, con una duración total de veinticuatro (24) horas cronológicas.
- ✓ Preparación exclusiva para el examen de certificación de ITIL® 4 Specialist DSV.
- ✓ Desarrollo en formato taller, con ejercicios prácticos para aplicar el conocimiento recibido.

Qué te ofrecemos

- ✓ Material lectivo especialmente preparado, personalizado, certificado y oficial, entregado en formato digital, completamente en Español latinoamericano.
- ✓ Formación especializada y personalizada al trabajar con grupos pequeños.
- ✓ Diferentes modalidades de entrega:
 - En directo (utilizando tecnología moderna).
 - In Company (en las oficinas del cliente).
- ✓ Simulacro de examen y consejos prácticos para rendir el examen de certificación.
- ✓ Examen de certificación ITIL® 4 Specialist DSV.

Qué aprenderás

Introducción

- La importancia del involucramiento
- Principios clave

El viaje del cliente

- Aspiraciones de los interesados
- Puntos de contacto e interacciones de servicio
- Mapeo del viaje del cliente
- Diseño del viaje del cliente
- Medición y mejora del viaje del cliente

Paso 1: Exploración

- Entender a los consumidores de servicio y sus necesidades
- Entender a los proveedores de servicio y sus ofertas
- Entender los mercados
- Mercados objetivo

<https://sgi-smart.com/>

email:info@sgi-consulting-group.com

www.sgi-consulting-group.com



ITIL® 4 SPECIALIST DRIVE STAKEHOLDER VALUE

Paso 2: Involucramiento

- Comunicación y colaboración
- Entender los tipos de relación de servicio
- Construyendo relaciones de servicio
- Gestión de proveedores y socios

Paso 3: Oferta

- Gestionar demanda y oportunidades
- Especificar y gestionar los requerimientos del cliente
- Diseñar las ofertas de servicio y la experiencia del usuario
- Vender y obtener ofertas de servicio

Paso 4: Acuerdo

- Acordar y planear la co-creación de valor
- Negociar y acordar un servicio

Paso 5: Incorporación

- Planificar la incorporación
- Relacionando con los usuarios y fomentar relaciones
- Establecer canales de entrega y compromiso del usuario
- Habilitar a los usuarios para el servicio
- Elevar las capacidades mutuas
- Desincorporar a usuarios y clientes

Paso 6: Co-creación

- Fomentando una mentalidad de servicio
- Interacciones de servicios continuas
- Nutriendo comunidades de usuarios

Paso 7: Realización

- Realizar el valor del servicio en diferentes escenarios
- Seguimiento de la realización del valor
- Evaluación e informe de la realización de valor
- Evaluar la realización del valor y mejorar los viajes del cliente
- Realización del valor para el proveedor de servicio

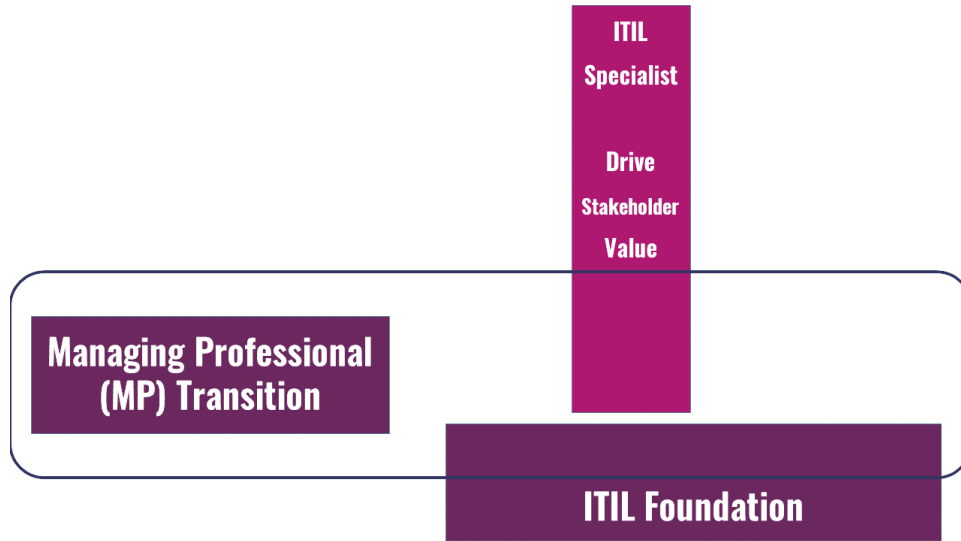
<https://sgi-smart.com/>

email:info@sgi-consulting-group.com

www.sgi-consulting-group.com



ITIL® 4 SPECIALIST DRIVE STAKEHOLDER VALUE



<https://sgi-smart.com/>

email:info@sgi-consulting-group.com

www.sgi-consulting-group.com