

# Plan de Estudios

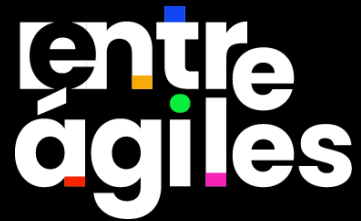


# ITIL®4 DSV

## Drive Stakeholder Value

entre  
ágiles

PeopleCert



Estamos emocionados de darte la bienvenida a la comunidad de **Entre Ágiles**, esperando que disfrutes con nosotros de nuestra pasión: compartir conocimiento y grandes experiencias.

Queremos contarte que este proyecto es el resultado de la suma de esfuerzos y nuestra experiencia a lo largo de más de 10 años, en los que tu participación y apoyo fueron la clave para alcanzar grandes logros, y justamente por eso queremos que hagas parte de esta nueva era: ¡porque sabemos que tienes mucho que aportar y que entre todos haremos crecer esta comunidad!

"La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma"-John Dewey

# Acerca del entrenamiento

La certificación **ITIL 4® Drive Stakeholder Value (DSV)** Nuestro entrenamiento te permitirá comprender y aplicar todos los conceptos de **ITIL® 4** en tu organización. En este entrenamiento se abordarán los Principios, Catalizadores, Procesos y conceptos necesarios para la correcta adopción del tema. Durante el entrenamiento te prepararemos para que puedas presentar y aprobar el examen de **ITIL® 4**.

## Modalidad

**Online**  
(Clases en vivo)

**Autoestudio**

# Examen de certificación

## Entrenamiento ITIL® 4 DSV Drive Stakeholder Value

- **Número de preguntas:** 40
- **Formato:** Opción múltiple
- **Duración:** 90 minutos
- **¿Con cuánto apruebo?:** 28/40
- **Tipo:** en Línea
- **Libro abierto/notas:** No
- **Certificación:** ITIL 4® Drive Stakeholder Value (DSV)



Ente Certificador:

 PeopleCert

# Temas del curso

- Comprender cómo se diseñan los recorridos del cliente.
- Sepa cómo dirigirse a los mercados y las partes interesadas.
- Saber cómo fomentar las relaciones con las partes interesadas.
- Sepa cómo dar forma a la demanda y definir las ofertas de servicios.
- Sepa cómo alinear las expectativas y acordar los detalles de los servicios.
- Sepa cómo incorporar y desconectar clientes y usuarios.
- Saber cómo actuar juntos para asegurar la co-creación de valor continúa (consumo / provisión de servicios).
- Sepa cómo realizar y validar el valor del servicio.

# Temas

# detallados

## 1. Comprender cómo se diseñan los recorridos del cliente

- Comprender el concepto del recorrido del cliente
- Comprender las formas de diseñar y mejorar los viajes del cliente

## 2. Sepa cómo dirigirse a los mercados y las partes interesadas

- Comprender las características de los mercados
- Comprender las actividades y técnicas de marketing
- Saber describir las necesidades del cliente ya sean las internas o las externas; factores que los afectan
- Saber identificar a los proveedores de servicios y explicar su valor proposiciones

## 3. Saber cómo fomentar las relaciones con las partes interesadas

- Comprender los conceptos de preparación mutua y madurez
- Comprender los diferentes tipos de relaciones con proveedores y socios, y cómo se gestionan
- Saber cómo desarrollar relaciones con los clientes
- Saber analizar las necesidades del cliente
- Saber utilizar las actividades de comunicación y colaboración y técnicas
- Saber cómo se puede aplicar la práctica de gestión de relaciones permitir y contribuir a fomentar las relaciones
- Saber cómo se puede aplicar la práctica de gestión de proveedores permitir y contribuir a las relaciones con proveedores y socios gestión

# Temas

# detallados

## 4. Sepa cómo dar forma a la demanda y definir las ofertas de servicios

- Comprender los métodos para diseñar experiencias de servicios digitales basados sobre el diseño de servicios basado en valores, basado en datos y centrado en el usuario
- Comprender los enfoques para vender y obtener ofertas de servicios
- Saber capturar, influir y gestionar la demanda y oportunidades
- Sepa cómo recopilar, especificar y priorizar los requisitos de una diversa gama de partes interesadas
- Sepa cómo se puede aplicar la práctica del análisis empresarial para permitir y contribuir a la gestión de requisitos y el diseño de servicios

## 5. Sepa cómo alinear las expectativas y acordar los detalles de los servicios

- Saber cómo planificar la creación conjunta de valor
- Sepa cómo negociar y acordar la utilidad del servicio, la garantía y experiencia
- Saber cómo se puede aplicar la práctica de gestión del nivel de servicio a habilitar y contribuir a la gestión de expectativas de servicio.

# Temas

# detallados

## 6. Sepa cómo incorporar y desconectar clientes y usuarios

- Comprender las actividades clave de transición, incorporación y salida
- Comprender las formas de relacionarse con los usuarios y fomentar al usuario en relaciones
- Comprender cómo los usuarios están autorizados y tienen derecho a los servicios
- Comprender diferentes enfoques para la elevación mutua del cliente, capacidades de usuario y proveedor de servicios
- Saber cómo preparar planes de incorporación y baja
- Saber cómo desarrollar la participación del usuario y los canales de entrega Sepa cómo la práctica de gestión de catálogos de servicios puede ser aplicado para habilitar y contribuir a ofrecer servicios al usuario
- Sepa cómo se puede aplicar la práctica de la mesa de servicio para habilitar y contribuir a la participación del usuario (la práctica de la mesa de servicios)

## 7. Saber cómo actuar juntos para asegurar la co-creación de valor continua (consumo / provisión de servicios)

- Comprender cómo los usuarios pueden solicitar servicios
- Comprender los métodos para clasificar las solicitudes de los usuarios
- Comprender el concepto de comunidades de usuarios
- Comprender los métodos para animar y gestionar clientes y comentarios de los usuarios
- Saber cómo fomentar una mentalidad de servicio (actitud, comportamiento y cultivo)
- Saber utilizar diferentes enfoques para la prestación de servicios a los usuarios.
- Sepa cómo aprovechar y tratar con los momentos de clientes y usuarios verdad
- Saber cómo se puede aplicar la práctica de gestión de solicitudes de servicio, para habilitar y contribuir al uso del servicio

# Temas

# detallados

## 8. Sepa cómo realizar y validar el valor del servicio

- Comprender los métodos para medir el uso del servicio y el cliente y experiencia y satisfacción del usuario
- Comprender los métodos para rastrear y monitorear el valor del servicio (resultado, riesgo, costo y recursos)
- Comprender los diferentes tipos de informes de los resultados del servicio y rendimiento
- Comprender los mecanismos de carga
- Sepa cómo validar el valor del servicio
- Saber evaluar y mejorar el recorrido del cliente
- Sepa cómo se puede aplicar la práctica de gestión de carteras permitir y contribuir a la realización del valor del servicio

# Contáctanos



## Colombia



Teléfono: (+601) 768 32 57 - (+57) 305 812 0792

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá

## Estados Unidos



Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 Ne 45Th Oakland Park  
Fort Lauderdale, FL 33334

## España



Teléfono: (+34) 605366863

Dirección: Calle de Valle de Oro, 50,  
28019 Madrid

