



ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value

Duración: 3 días (24 hrs)

Descripción general

El Curso **ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)** guía tanto a proveedores de servicios como a clientes en los principios y prácticas de co-creación de valor. Para impulsar el valor de las partes interesadas, éstas deben contribuir en la creación de valor del servicio a través de las etapas de un viaje genérico que describe la experiencia del cliente.

Objetivos

- Comprender todos los tipos de compromiso e interacciones entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios.
- Identificar los diferentes tipos de relaciones: integración, niveles de madurez y atributos.
- Actuar juntos para garantizar la creación conjunta de valor continuo (consumo/provisión de servicios).
- Identificar los conceptos clave de CX, UX y mapeo de viajes del cliente.
- Realizar y validar el valor del servicio.

Prerrequisitos del curso

ITIL 4 Foundation.

Dirigido a:

- Directivos y Gestores de las áreas de TI y de negocio.
- Consultores, Proveedores de Servicio, Personal de Desarrollo y Soporte de Servicios.
- Interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI de alta calidad.
- Profesionales de ITSM responsables de gestionar e integrar stakeholders, enfocarse en la experiencia del cliente y/o responsables de fomentar relaciones con los socios y proveedores.

Esquema del curso



Viaje del cliente

- Introducción
- Mapear el viaje del cliente
- Diseñar el viaje del cliente
- Medición y mejora del viaje del cliente

Viaje del cliente Paso 1: Explorar

- Comprender a los consumidores de servicios
- Comprender a los proveedores de servicios
- Comprender y apuntar a los mercados

Viaje del cliente Paso 2: Involucrar

- Tipos de relaciones de servicio
- Construir relaciones de servicio
- Construir y mantener la confianza y las relaciones
- Analizar las necesidades del cliente
- Gestión de proveedores y socios

Viaje del cliente Paso 3: Oferta

- Gestionar la demanda y las oportunidades
- Especificar y gestionar los requisitos del cliente
- Diseño de ofertas de servicios y experiencia del usuario
- Venta y obtención de ofertas de servicios

Viaje del cliente Paso 4: Acuerdo

- Acordar y planificar la Co-creación de valor
- Negociar y acordar un servicio

Viaje del cliente Paso 5: Incorporación

- Modelo de flujo de valor para la restauración de un servicio en vivo
 - Planificación de la incorporación
 - Fomentar las relaciones con los usuarios
 - Proporcionar a usuarios canales de participación y entrega
 - Habilitar a usuarios para el servicio
 - Elevar las capacidades mutuas
 - Offboarding
-



Viaje del cliente Paso 6: Co-crear

- Mentalidad de servicio
- Interacciones continuas de servicio
- Cultivar comunidades de usuarios

Viaje del cliente Paso 7: Realización del valor

- Seguimiento de la realización del valor
- Evaluación y reporte de la realización del valor
- Evaluar la realización de valor y mejorar los viajes de los clientes
- Darse cuenta del valor para el proveedor de servicios

Examen Demo y repaso

Evaluación de Curso y Examen de Certificación
