

ITIL® 4 Specialist, Drive Stakeholder Value, certificación

Curso práctico de 3 días - 21h

Ref.: ITO - Precio 2025: 1 650€ sin IVA

Este curso de ITIL 4 DSV ofrece una visión general de todos los tipos de compromiso e interacción entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Fomentar las relaciones con las partes interesadas

Actuar en colaboración para garantizar una creación conjunta y continua de valor

Prepararse y obtener la certificación ITIL 4 Specialist DSV

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

La pedagogía es activa y participativa. Los conceptos de ITIL® se exponen, ilustrados con comentarios y enriquecidos por debates de grupo.

CERTIFICACIÓN

Impartido en francés. El examen de certificación se realiza en inglés. El examen se realiza fuera de línea tras la sesión y en línea bajo la supervisión de PeopleCert.

PROGRAMA

última actualización: 06/2024

1) Etapa 1: explorar

- Los consumidores de servicios y sus necesidades.
- Los proveedores de servicios y sus ofertas.
- Los mercados.
- Identificar los mercados.
- Evaluar el cumplimiento potencial de los proveedores de servicios.
- Trayectoria del cliente (conceptos, vínculos con los flujos de valor y cartografía de la trayectoria del cliente).
- Diseñar de una experiencia de cliente y mejorarla la experiencia del cliente.

2) Etapa 2: implicar

- Comunicación, colaboración y entendimiento mutuo.
- Los diferentes tipos de relaciones de servicio.
- Contribuir a las relaciones con los proveedores y socios.
- Gestionar las relaciones y los proveedores.

3) Etapa 3: ofrecer

- Gestionar las demandas y las oportunidades.
- Especificar y gestionar los requisitos de los clientes.
- Diseñar las ofertas de servicios y la experiencia del usuario.
- Vender y obtener las ofertas de servicios.
- Análisis del negocio.

PARTICIPANTES

Directores de TI, responsables de producción, gerentes y cualquier profesional de TI implicado en la gestión de servicios.

REQUISITOS PREVIOS

Contar con la certificación ITIL® 4 Foundation.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

4) Etapa 4: acordar

- Acordar y planificar la creación conjunta de valor.
- Negociar y acordar un servicio.
- Gestionar los niveles de servicio.
- Implicar a especialistas (jurídicos, de compras, etc.) para los contratos.

5) Etapa 5: integración

- Planificar la integración (Onboarding)
- Establecer y fomentar las relaciones con los usuarios.
- Proporcionar canales para el compromiso y suministro a los usuarios.
- Activar usuarios para el servicio.
- Mejorar las habilidades mutuas.
- Baja (Offboarding) de clientes y usuarios.
- Gestión del catálogo de servicios. Centro de servicios.

6) Etapa 6: creación conjunta

- Fomentar la mentalidad de servicio.
- Interacciones diarias de servicio.
- Mantener las comunidades de usuarios.
- Gestionar las solicitudes de servicio.

7) Etapa 7: realizar

- Seguir las realizaciones de valor.
- Evaluar e informar sobre la realización del valor.
- Evaluar la realización del valor y mejorar la experiencia del cliente.
- Gestión de la cartera.

8) Preparación y realización del examen ITIL® 4 DSV

- Revisión del programa ITIL® 4 DSV.
- Sesión de preguntas y respuestas entre el participante y el formador.
- Simulacro de examen y corrección colectiva. Consejos para el examen.

Examen : El examen consiste en un cuestionario de respuestas múltiples: 40 preguntas en 90 minutos (113 minutos si el inglés no es la lengua materna). Para aprobar el examen se necesita un mínimo de un 70 % de respuestas correctas (28 respuestas correctas).

FECHAS

Contacto