

ITIL®4 Specialist: Drive Stakeholder Value

Código: ITL-031

Propuesta de Valor: ITIL

Duración: 24 Horas



Este curso es uno de los 4 tracks formativos de ITIL 4 Managing Professional y por lo tanto es una de las certificaciones que el alumno debe superar para obtener la designación de "Managing Professional" (MP) según se muestra en el gráfico.

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value cubre todos los tipos de compromiso e interacción entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios.

El propósito de ITIL 4 Drive Stakeholder Value es guiar, 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 han de contribuir en a la creación de valor del servicio a través de las etapas de un viaje genérico del cliente, como se muestra en el gráfico.



AUDIENCIA

- Directivos y Gestores de las áreas de TI y de negocio; Consultores, Proveedores de Servicio, Personal de Desarrollo y Soporte de Servicios y, en general, todos los interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI de alta calidad, así como personas interesadas en la obtención del Certificado ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value.
- El Certificado ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value constituye un requisito previo para la obtención de la designación ITIL 4 Managing Professional (MP).



PRE REQUISITOS

- Los alumnos deben poseer la certificación de ITIL 4 Foundation.
- Es recomendable que los asistentes dispongan más de 1 año de experiencia laboral en el sector TI.



OBJETIVOS

- Presentación de conceptos mediante diapositivas explicativas.
- Debates con los alumnos de cómo abordan en sus empresas los diferentes conceptos ITIL®.
- Prácticas en equipos para afianzar los conocimientos.
- Ejercicios de exámenes de prueba para capacitar al alumno a superar el examen oficial de certificación.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificación emitida por **PEOPLE CERT**
- COGNOS es un ATO Autorizado y el curso lo prepara para la Certificación Internacional **ITIL®4 Specialist: Drive Stakeholder Value**



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. POR QUÉ IMPORTAN LA DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA
- 1.2. DIRECCIÓN
- 1.3. PLANIFICACIÓN
- 1.4. MEJORA
- 1.5. EL ROL DE MEDICIÓN E INFORMES
- 1.6. DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA DEL SVS DE ITIL
- 1.7. APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS GUÍA
- 1.8. VALOR, RESULTADOS, COSTOS Y RIESGOS EN DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA
- 1.9. DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA PARA TODOS

2. ESTRATEGIA Y DIRECCIÓN

- 2.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA
- 2.2. DEFINICIÓN DE LAS ESTRUCTURAS Y MÉTODOS UTILIZADOS PARA DIRIGIR COMPORTAMIENTOS Y TOMAR DECISIONES
- 2.3. EL ROL DE GESTIÓN DE RIESGOS EN DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA
- 2.4. GESTIÓN DEL PORTAFOLIO: UNA PRÁCTICA CLAVE EN LA TOMA DE DECISIONES
- 2.5. DIRECCIÓN A TRAVÉS DE GOBIERNO, RIESGO Y CONFORMIDAD
- 2.6. RESUMEN

3. EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN

- 3.1. FUNDAMENTOS DE LA EVALUACIÓN
- 3.2. FUNDAMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN
- 3.3. INTRODUCCIÓN AL MAPEO DE FLUJO DE VALOR
- 3.4. RESUMEN

4. MEDICIÓN E INFORMES

- 4.1. FUNDAMENTOS DE MEDICIÓN E INFORMES
- 4.2. TIPOS DE MEDICIONES
- 4.3. MEDICIÓN Y LAS CUATRO DIMENSIONES
- 4.4. MEDICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 4.5. RESUMEN

5. MEJORA CONTINUA

- 5.1. CREACIÓN DE UNA CULTURA DE MEJORA CONTINUA
- 5.2. MEJORA CONTINUA DE LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO Y PRÁCTICAS
- 5.3. MEJORA CONTINUA EN ORGANIZACIONES
- 5.4. EL MODELO DE MEJORA CONTINUA
- 5.5. USO DE MEDICIÓN E INFORMES EN MEJORA CONTINUA
- 5.6. RESUMEN

6. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

- 6.1. FUNDAMENTOS DE UNA COMUNICACIÓN EFICAZ
- 6.2. IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS
- 6.3. FUNDAMENTOS DE OCM
- 6.4. RESUMEN

7. DESARROLLO DE UN SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO

- 7.1. ADOPCIÓN DE LOS PRINCIPIOS GUÍA
- 7.2. CENTRO DE EXCELENCIA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS
- 7.3. LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN EL SVS
- 7.4. RESUMEN

8. COMBINAMOS TODO LO APRENDIDO

- 8.1. LIDERAZGO MODERNO
- 8.2. USO DE LOS PRINCIPIOS GUÍA DE DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA
- 8.3. RESUMEN

9. CONCLUSIÓN

BENEFICIOS

- Al finalizar este curso los alumnos poseerán comprensión de todos los tipos de compromiso e interacciones entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios, incluidos los conceptos clave de CX, UX y mapeo de viajes.