

ITIL 4 Managing professional Drive Stakeholders Value (DSV)

Descrición

A cualificación ITIL 4 Drive Stakeholder Value (DSV) ten como obxectivo proporcionar unha comprensión de todos os tipos de compromisos e interaccións entre un provedor de servizos e os seus clientes, os seus usuarios, os seus provedores e os seus asociados, incluíndo conceptos clave de CX, UX e mapeo de viaxes (Customer Journey).

O relator será Óscar Corbelli, está graduado en Ciencias económicas e licenciado en Administración de empresas, é ITIL Expert, así como asesor de empresas en xestión e goberno TI; posúe varias certificacións, entre elas, Yellow Belt en Lean Six Sigma, Prince2 e Outsourcing de IAOP.

Óscar é autor do libro “Las trampas de la integración” e de varios vídeos educativos como “El ciclo de vida está en su mano” e “Itílicos anónimos”, tamén foi coordinador do grupo de tradución do glosario ITIL.

DURACIÓN	4 horas
METODOLOXÍA	Virtual
BENEFICIOS	
HORARIO	O 5/05/2021 de 15:00 a 19:00 horas.
PROBA DE SELECCIÓN	null
LUGAR DE DOCENCIA	
Nº PRAZAS	200

Temario

- Introducción: conceptos básicos da biblioteca ITIL4
- Service Value System: sistema de co-creación de valor e eficiencia entre a organización IT e os clientes
 - Service Value Chain: o seu obxectivo, actividades e relacións cos produtos e servizos de valor
 - Entender como se diseña unha Viaxe do cliente, como analizar un sector de mercado e como promover as relacións entre as partes interesadas
 - Coñecer como se relacionan Proveedor IT e Cliente na definición da demanda e a oferta, aliñando expectativas e acordando os niveis de servizo
 - Coñecer como se prepara (onboard) a usuarios e operadores IT para usar e prover servizos
 - Coñecer como se asegura a continuidade na co-creación de valor e como se valida devandito valor (resultados, custos, riscos, facturación)