

ITIL 4 SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE

CURSO - CERTIFICACIÓN



ACERCA DE NOSOTROS

¿Quiénes Somos?

Empresa Mexicana con personal altamente probado en el mercado en diferentes ámbitos de TI, dedicados a dictar cursos y certificaciones apegados a los principales frameworks con reconocimiento internacional en la gestión de servicios, administración de proyectos convencionales y ágiles entre otros.

Misión

Brindamos servicios de alta calidad con el respaldo de un equipo altamente calificado, acompañándote en todo tu proceso de consultoría y certificación internacional para que tú y tu equipo se conviertan en expertos en distintas áreas empresariales.

Visión

Ser una consultora exitosa, creativa e innovadora que agregue valor real a la operación de sus clientes, ofreciendo soluciones personalizadas para crecer juntos, más allá de productos estándar.

NUESTRA EXPERIENCIA

¿Quiénes Somos?

Nuestra experiencia en sectores de gobierno, educativo e iniciativa privada hace que diseñemos estrategias para cada uno de nuestros clientes según sus necesidades en el ramo de la capacitación, consultoría o software ITSM, ITAM y de Monitoreo.

Descripción del Curso

Este curso ofrece una comprensión profunda y completa de los distintos tipos de involucramientos e interacciones que se dan entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios.

Audiencia objetivo

Dirigido a profesionales de TI, gestores de servicios, líderes de experiencia del cliente, responsables de relaciones con stakeholders y cualquier persona interesada en fortalecer la creación de valor mediante la gestión efectiva de la experiencia, expectativas y necesidades de los clientes y usuarios.

Objetivo del curso de certificación

Proporcionar a los participantes los conocimientos y herramientas necesarias para gestionar y mejorar la relación con los stakeholders, optimizando la experiencia del cliente y asegurando la co-creación de valor a través de los servicios de TI conforme a ITIL 4.

Al finalizar el curso, el participante habrá comprendido:

- Entenderá cómo gestionar la experiencia del cliente y de los stakeholders en los servicios de TI.
- Comprenderá cómo diseñar y optimizar los customer journeys para generar valor.
- Conocerá cómo establecer y mantener relaciones efectivas con clientes y usuarios.
- Entenderá la importancia de la comunicación y la gestión de expectativas de los stakeholders.
- Comprenderá cómo medir y mejorar la satisfacción del cliente.
- Aprenderá cómo alinear los servicios con las necesidades y expectativas del negocio.
- Descubrirá cómo co-crear valor a través de una gestión efectiva de la relación con stakeholders.

Características del curso

Duración

El curso tendrá una duración de 21 horas. Los tiempos identificados para cada módulo son una estimación y pueden variar dependiendo de la preferencia del instructor.

Características el examen de certificación

Los estudiantes del curso de Fundamentos recibirán un comprobante o voucher para el examen al finalizar el curso y pueden programar su examen con el instituto que realiza el examen.

La información detallada del examen incluye:

- Examen supervisado en línea
- 40 preguntas de opción múltiple
- Libro cerrado
- Una respuesta correcta para cada pregunta usando tres opciones (A, B o C)
- 90 minutos de duración
- Se pasa con el 70% o 28 respuestas correctas de las 40
- 2 oportunidades de examen

*El examen es supervisado directamente por PeopleCert bajo sus políticas, Bigg Practices no podrá gestionar cambios de agenda, flexibilidad en políticas y criterios establecidos por el ente certificador, entrega de resultados detallados diferentes a los proporcionados directamente por PeopleCert.

Prerrequisitos

No se necesita contar con algún requisito para poder realizar este curso.

¿Qué incluye el curso?

- a) Curso impartido en vivo a distancia con aula virtual con duración de 21 horas.
- b) Instructor certificado y con experiencia.
- c) Manual digital de curso.
- d) Constancia digital de participación al curso.
- e) El material digital entregado es intransferible y no se puede imprimir.
- f) Certificado electrónico en caso de aprobarse el examen expedido por PeopleCert.
- g) Atención personalizada para el seguimiento del plan de capacitación.

3. Temario

Módulo	Descripción
1	Experiencia del Cliente
2	Mercado y Stakeholders
3	Relaciones de los Stakeholders
4	Moldear la Demanda y Definir Ofertas del Servicio
5	Gobierno, Riesgos y Cumplimiento
6	Clientes y Usuarios
7	Asegurar la Co-Creación Continua de Valor
8	Alcanzar y Validar el Valor del Servicio

¡Contáctanos!

Oficina México



Av. Insurgentes Sur 2453, Tizapán San
Ángel, Tizapán, Álvaro Obregón, 01090
Ciudad de México, CDMX



+52 (55) 8842 7759



contacto@biggpractices.com

Síguenos en redes sociales como

Bigg Practices

