

ITIL4 Specialist: Drive Stakeholder Value

Descrición

O módulo ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value está deseñado para profesionais de TI que fomentan as relacións coas partes interesadas para valor conxuntamente. Beneficia a calquera persoa que xestione customer journeys, experiencias ou expectativas dos clientes.

Obxectivos

- Xestionar eficazmente ás partes interesadas clave.
- Construír relacións de confianza.
- Dar forma á demanda do cliente.
- Incrustar pensamento de deseño efectivo (Design Thinking).
- Optimizar a experiencia do usuario e a experiencia do cliente.
- Prepararche para o exame de certificación ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value.

Dirixido a

O curso está dirixido a profesionais de TI, xestores/as de servizos e responsables de relación con clientes ou usuarios/as que participan na creación, mantemento e mellora do valor compartido entre os provedores de servizos e as súas partes interesadas.

O perfil ideal inclúe xestores/as de contas, responsables de experiencia de cliente (CX), xestores/as de nivel de servizo, consultores/as de negocio, responsables de marketing de servizos e líderes de equipos de soporte ou atención ao cliente.

Este curso é especialmente axeitado para profesionais con certificación ITIL® 4 Foundation que desexen avanzar cara a niveis superiores do marco, adquirindo as competencias necesarias para xestionar relacións efectivas, definir expectativas realistas, deseñar percorridos de cliente e maximizar o valor dos servizos dixitais.

Tamén resulta de grande interese para quen busca fortalecer a colaboración entre TI e negocio, mellorando a confianza, satisfacción e co-creación de valor con clientes, socios e usuarios finais dentro do ciclo completo de vida do servizo.

BENEFICIOS

Diploma de asistencia

Opción gratuita dun exame de certificación oficial

Perfil do docente

Instrutor acreditado por PeopleCert para a impartición do curso ITIL4 Specialist: Drive Stakeholder Value

PROGRAMA	Programación 2026/27
TIPO	CURSO
MATRÍCULA	Gratuíta
PERIODO INSCRICIÓN	01/04/2027 - 15/04/2027
PROBA DE SELECCIÓN	16/04/2027 (00:00)
CRITERIOS DE SELECCIÓN	Proba técnica presencial no CNTG en Santiago de Compostela
Nº PRAZAS	16 (Mínimo 10)
METODOLOXÍA	Presencial
TIPO DE EDICIÓN	Edición única tarde (desempregados/as e ocupados/as)
DURACIÓN	20 horas
DATA INICIO	10/05/2027
DATA FIN	14/05/2027
HORARIO	De luns a venres de 16:30 a 20:30 horas.
LUGAR DE DOCENCIA	Edificio localizado na r/Airas Nunes s/n, barrio de Conxo, en
CERTIFICACIÓN OFICIAL	Sí

EXAME CERTIFICACIÓN ITIL4 Specialist: Drive Stakeholder Value

MÓDULOS TRANSVERSAIS Igualdade de 5 horas

TECNOLOXÍA ITIL

PERIODO DOCENCIA 10/05/2027 - 14/05/2027

Temario

Módulo 1: A viaxe do cliente
O concepto de viaxe do cliente
Deseño e mellora da viaxe do cliente

Módulo 2: Mercados, consumidores e porvedores
Os consumidores de servizo e as súas necesidades
Os provedores de servizo e as súas ofertas
Mercados e mercadeo

Módulo 3: As relacións de servizo
Tipos de relacións de servizo
Como construír e manter relacións baseada na confianza
Preparación mutua e madurez da relación
Relaciones con socios e provedores

Módulo 4: Demanda e oportunidades
Xestión da demanda e as oportunidades
Xestión de requisitos do cliente
Deseño de ofertas de servizo e experiencias de usuario con servizos dixitais
Venda e contratación de ofertas de servizo

Módulo 5: Acordar servizos
Planificar e acordar a co-creación de valor
Negociar o acordo de servizo

Módulo 6: Onboarding e offboarding
Planificar o onboarding
As relacións cos usuarios
Canles para involucrar a usuarios e entregar servizos
Habilitar ao usuario para o uso do servizo
Mellora mutua de capacidades

Offboarding de usuarios e clientes

Módulo 7: Creación conxunta de valor
A mentalidade centrada no cliente
As interaccións cos usuarios
Comunidades de usuarios

Módulo 8: Realizar o valor do servizo
O valor do servizo en diferentes contextos
Dar seguimento á realización de valor
Avaliar e informar a realización de valor
Realización de valor e mellora continua
Realización de valor para o provedor de servizo