



ITIL® 4 Drive Stakeholder Value (DSV)

Com a qualificação DSV você aprenderá como moldar a demanda do cliente, como desenvolver requisitos, garantir altos níveis de satisfação do cliente e como otimizar a experiência do usuário e do cliente.

ITIL 4

GERENCIE EFETIVAMENTE AS PARTES INTERESSADAS

A IT Partners

* Uma empresa voltada para a transformação das organizações e a propagação do conhecimento em organizações de médio e grande porte através da aplicação de metodologias, focada no uso estratégico e planejado da tecnologia da informação aos processos de negócio

* Destaca-se por treinamentos certificados internacionais, auditoria e implantação do COBIT, Agile, ISO/IEC20000, ISO/IEC27000 e Compliance. Acreditada para cursos e exames em instituições como a Axelos, EXIN, Peoplecert e a ISACA, já treinou mais de 10.000 profissionais até 2018.

SOBRE O ITIL 4

A ITIL 4 é a evolução para o framework ITIL e se baseia nos elementos principais do ITIL, e nas melhores práticas de TI mais recentes do mercado.

Este módulo cobre todos os tipos de engajamento e interação entre um provedor de serviços e seus clientes, usuários, fornecedores e parceiros. Ele se concentra na conversão de demanda em valor por meio de serviços habilitados para TI.

Fornecerá aos candidatos as ferramentas para aumentar a satisfação das partes interessadas, o que é essencial para o sucesso dos negócios no cenário competitivo atual. O exame avalia se você pode demonstrar compreensão e aplicação suficientes do ITIL 4 para gerenciar e integrar as partes interessadas, conforme descrito na ementa do DSV.

A qualificação ITIL 4 DSV é um dos pré-requisitos para a obtenção da certificação ITIL 4 Managing Professional.



O treinamento

O MÓDULO COBRE TÓPICOS, COMO DESIGN DE SLA, GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES, COMUNICAÇÃO, GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO, DESIGN CX E UX E O MAPEAMENTO DA JORNADA DO CLIENTE.

OBJETIVOS DE APRENDIZADO

- Abrange todos os tipos de engajamento e interação entre um provedor de serviços e seus clientes, usuários, fornecedores e parceiros.
- Explora as várias etapas para gerar valor para as partes interessadas, promovendo vários tipos de relacionamentos para compreender os mercados, capturar e concretizar valor.

PRÉ-CURSO

Há uma leitura pré-curso que deve ser feita antes de participar deste curso. Haverá também algumas aplicações de preparação para o exame.

AGENDA

Introdução ao curso
Módulo 1: Diários de clientes
Módulo 2 - Segmentação de mercados e partes interessadas
Módulo 3 - Promover relacionamentos com as partes interessadas
Módulo 4 - Como moldar a demanda e definir as ofertas de serviço
Módulo 5 - Como alinhar as expectativas e concordar com os detalhes do serviço
Módulo 6 - Onboarding e Offboarding
Módulo 7 - Co-criação de valor contínuo
Módulo 8 - Percebendo e validando o valor do serviço
Módulo 9 - Recapitulação do curso e preparação para o exame

MATERIAL DO CURSO

- *Licença de Acesso ao ambiente de aula (1 por CPF)*
- *Manual do Aluno com Slides complementados com textos do livro do curso*
- *Simulado com 40 questões em inglês, similar ao exame real*
- *Certificado de Conclusão em formato digital*
- *Suporte com resposta em até 24 horas*
- *Gravação das aulas (disponível por 60 dias)*
- *O custo do exame está incluído no preço*

RESULTADO DO CURSO

Profissional preparado para a Certificação de ITIL4 DSV.

Este é um curso com base na ITIL® credenciado pela PEOPLECERT.

PRÉ-REQUISITOS

Existem dois pré-requisitos formais para fazer o exame. Você deve ter passado no exame ITIL 4 Foundation e deve participar de um curso em uma instituição credenciada.

CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

Todos os participantes que cumprirem a carga horária de no mínimo 75%.

PÚBLICO ALVO

- Gestores ITSM e aspirantes a gestores ITSM
- Gerentes e profissionais de TI envolvidos em serviços digitais ou trabalhando em projetos de transformação digital, trabalhando dentro ou para ambientes de alta velocidade
- Detentores de qualificação ITIL que desejam desenvolver seus conhecimentos

CARGA HORÁRIA

20 horas /atividades

Material e Exame em Inglês

- Número de Questões: 40
- Índice de Aprovação: 70% (28 de 40)
- Tempo: 120 minutos

MAIS INFORMAÇÕES

[Axelos - ITIL](#)





Sobre a IT Partners

Destaques nos trabalhos da IT Partners.

Nossos clientes estão entre as maiores e melhores empresas do país, destacadamente entre as 500 maiores. Tanto o segmento público como o privado contam com nossos serviços e treinamentos.

Treinamento

Para atender de forma eficiente, as áreas de TI das empresas que buscam o aprimoramento constante de suas equipes, a divisão de treinamento da IT Partners desenvolve e aperfeiçoa continuamente metodologias capazes de assegurar a formação teórica e prática dos alunos. A empresa se preocupa em adaptar à realidade do país, sempre com a aprovação dos organismos internacionais responsáveis, cursos e exames de certificação de todos os níveis. A IT Partners foi a primeira a oferecer cursos de ITIL® com conteúdo e exame de certificação em português. Os índices de aprovação obtidos por

seus alunos mantêm-se em torno acima dos patamares mundiais por tipo de curso.

Consultoria

A área de Serviços de Consultoria tem como foco ajudar nossos clientes a se adaptarem, com sucesso, às condições econômicas em constante mudança e a desenvolverem estratégias corporativas e tecnológicas que melhorem o retorno sobre seus investimentos.

A IT Partners é especialista em aliar a inteligência de diagnóstico proporcionada pelo COBIT, ITIL®, , ISO 27000, ISO 20000 e ISO 15504.

Desenvolvemos nossa própria metodologia, a BRAVO que trata da Governança do Ciclo de Vida dos Riscos de TI.

Onde estamos

Av. Moema, 300 - cj. 35 - CEP 04077-020 - São Paulo - SP - Brasil

Mais informações:

www.itpartners.com.br

treinamento@itpartners.com.br

Tel. 55 11 5102-3830

