

Cursos Experience Collab

“La capacitación en Experience Collab nos permite centrarnos en el corazón de la experiencia del colaborador haciendo que las preguntas ¿y qué? y ¿ahora qué? sean mucho más sencillas de abordar.”



¿Qué es un XLA?

Un Acuerdo de Nivel de Experiencia (Experience Level Agreement, XLA) es un compromiso de crear una experiencia definida. Evolucionando del SLA a XLA nos llevará a entender el arte y la ciencia de la experiencia para co-crear el diseño y la entrega de experiencias de los empleados, proveedores y clientes que entregarán como resultado un valor positivo al negocio.

¿Por qué deberíamos aprender el Experience Optimization Framework?



Para sentirse más motivados.

Marcando la diferencia a través de los XLAs y el Experience Optimization Framework.



Mejora las oportunidades de carrera.

Aprovechando la creciente demanda de personal que comprende los XLAs y la gestión de la experiencia.



Destaca frente a empleadores interesantes.

Adquiriendo habilidades alineadas con las necesidades del mercado y las tendencias emergentes.



Cuando un proyecto de gestión de la experiencia inicie, podrá contribuir, independientemente de si se trata de experiencia del empleado, del proveedor o del cliente.

El adquirir competencias adicionales complementa su conjunto de habilidades actual, lo que lo hace más valioso para cualquier organización. Esta capacitación también abre posibilidades para pasar a roles adyacentes dentro de su organización. Volverse más atractivo al ofrecer a la organización más oportunidades para desarrollar y aprovechar sus capacidades.

Aproveche un mercado laboral dinámico y en crecimiento: ZipRecruiter actualmente cuenta con 2,945,929 puestos de trabajo de gestión de la experiencia del cliente disponibles. LinkedIn ofrece actualmente 400,000 vacantes de experiencia de empleado en Estados Unidos.

¿Por qué adoptar el Experience Optimization Framework?

- Si tiene formación en relación a la Gestión de Servicios de TI (ITSM), DevOps, ITIL, entre otros, entonces este es el siguiente paso para fomentar el enfoque humano en la creación de experiencias mediante la entrega de servicios.
- La gestión de la experiencia está creciendo rápidamente y de manera sorprendente, así que es el momento de comenzar su adopción.
- Hoy en día todas las organizaciones deberían ocuparse de la gestión de la experiencia, ya que el mercado es más demandante y exigente se deberá estar listo para cumplir con las necesidades actuales y futuras del negocio, clientes, empleados y proveedores.

¿Por qué se debería invertir en la capacitación de Experience Collab/ Experience Management?

1. Las organizaciones necesitan colaboradores que puedan contribuir de manera efectiva a los programas de experiencia.
2. Las tendencias globales de talento de LinkedIn informan de que las posiciones de gestión de la experiencia han crecido un 240% en los últimos cinco años. ¿De dónde vendrán los nuevos conocimientos deseados?
3. Un estudio de 2020 realizado por Blake Morgan muestra que el 89% de las organizaciones esperan competir en la experiencia del cliente.
4. En 2020, Gartner y Glassdoor mostraron una correlación directa entre la satisfacción de los empleados y los clientes; sin embargo, el 48% de las empresas luchan por poner en marcha programas de experiencia.



¿Por qué se debería invertir en la capacitación de Experience Collab/ Experience Management?

5. La gestión de la experiencia, junto con los XLAs contribuyen a cinco valores económicos: valor del negocio, valor de mercado, valor de eficiencia, valor del cliente y valor futuro.
6. Los XLAs no se limitan solamente a servicios de TI. Los conceptos y habilidades aprendidos con este marco de referencia son de gran valor para todas las organizaciones.
7. Para mejorar la productividad y felicidad de los empleados.
8. Aprender a usar el Marco de referencia de experiencia permite el crecimiento y la innovación.
9. Dar el primer paso hacia las nuevas formas de trabajar entendiendo los XLAs.
10. Construir y fidelizar una base de clientes satisfechos a través de la experiencia.





XLA Practitioner

Nuestro tercer y último curso, Experience Practitioner, está diseñado para permitir a los participantes crear y gestionar los XLAs. Esta es una clase práctica que detalla cómo diseñar los XLAs adecuados para las necesidades del negocio y cómo deben gestionarse a través de una Oficina de Gestión de la Experiencia (XMO).

La clase sigue nuestra Metodología de Diseño XLA con sesiones prácticas en cada fase.

Audiencia:

Esta capacitación es para todos los profesionales de TI y servicios que busquen implementar la estrategia de Gestión de la Experiencia.

Analistas de Datos.

Áreas de Gestión de la Experiencia.



Temario

Experience Practitioner cubrirá puntos de aprendizaje esenciales como:

Resumen de los marcos de experiencia básicos

Incluye una sesión práctica de diseño de un XLA Stack™ para una aerolínea ficticia

Metodología de Diseño del XLA

Diferentes tipos de XLAs

Aplicación de la metodología de diseño

Revisión de la ‘experiencia actual’

Experimenta la creación de la ambición de la experiencia

Recopilación de los Datos X (datos de experiencia)

Creación de datos de respaldo (datos O y T)

Puntuación y ponderación de las métricas.

La Matriz de Referencia de Experiencia (XRM™): cómo se unen los puntos de datos

Poner en operación los XLAs: bienvenidos al XMO

Misión y alcance de XMO

Detallar roles y competencias

Gobierno de la gestión de experiencia

Diseño de la XMO

Duración 2 días (16 h)



Correo para informes:
info@bpgurus.com

Teléfono:
+52 (55) 5061 4946

www.bpgurus.com

