



ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

Conecta negocio, clientes y TI para generar valor real con ITIL® 4 DSV



Validez internacional

Haz que tu CV sea reconocido en cualquier parte del mundo



Mejores Oportunidades Laborales

Obtén el perfil ideal para las industrias y aumenta tus ingresos



Expertise En Tendencias Digitales

Prepárate para liderar en la Transformación Digital

www.worldaedait.com.mx



Beneficios de ITIL® 4 Specialist:

DSV se enfoca en gestionar relaciones, expectativas y experiencia del cliente, asegurando que los servicios TI realmente generen valor.

➔ No se trata de entregar servicios... Se trata de que el cliente perciba valor y quiera quedarse.

www.worldaedait.com.mx

¿POR QUÉ ITIL® HOY?

- La experiencia del cliente define el éxito
- Las empresas necesitan relaciones sólidas con stakeholders
- El valor ya no es técnico, es percibido

- Sin gestión de stakeholders: fricción
- Con DSV: fidelización y crecimiento

¿QUÉ APRENDERÁS?

- Gestionar stakeholders estratégicamente
- Diseñar experiencias de servicio
- Medir valor con KPIs
- Mapear el customer journey
- Mejorar relaciones con clientes y proveedores
- Aplicar mejora continua basada en feedback



¡CAPACITAR ES NUESTRA PASIÓN, CERTIFICAR NUESTRO COMPROMISO!

Nuestras Alianzas:

PeopleCert®

All talents, certified.



Trabajo

Secretaría del Trabajo
y Previsión Social



Temario (Programa por módulo)

1. Identificación y análisis de stakeholders

- Tipos de stakeholders (internos y externos)
- Análisis de necesidades, expectativas y valor esperado
- Segmentación y priorización de stakeholders
- Gestión de relaciones estratégicas

2. Gestión de expectativas

- Definición y alineación de expectativas realistas
- Balance entre promesas y capacidades operativas
- Manejo de percepciones del cliente
- Prevención de brechas de servicio

3. Experiencia del cliente (CX)

- Diferencia entre servicio y experiencia
- Diseño de experiencias centradas en el cliente
- Medición de satisfacción (CSAT, NPS, CES)
- Impacto de la experiencia en el valor percibido

4. Relaciones de servicio

- Concepto de Service Relationship Management
- Roles: proveedor, consumidor y socios
- Interacción continua en el ciclo de vida del servicio
- Construcción de relaciones de confianza



Nuestras Alianzas:

PeopleCert®

All talents, certified.



Trabajo

Secretaría del Trabajo
y Previsión Social



Temario (Programa por módulo)

5. Cocreación de valor

- Valor como resultado compartido
- Interacción entre proveedor y cliente
- Ajuste dinámico de servicios según necesidades
- Enfoque colaborativo en la entrega de valor

6. Gestión de niveles de servicio (SLM)

- Definición de SLAs, OLAs y XLAs
- Diseño de acuerdos enfocados en valor
- Monitoreo y cumplimiento de niveles de servicio
- Mejora basada en resultados

7. KPIs y medición de valor

- Indicadores de desempeño orientados al cliente
- Métricas de valor vs métricas operativas
- Dashboards de seguimiento
- Toma de decisiones basada en datos

8. Customer Journey Mapping

- Mapeo de la experiencia del cliente end-to-end
- Identificación de puntos de contacto (touchpoints)
- Detección de fricciones y oportunidades
- Optimización del journey



Nuestras Alianzas:

PeopleCert[®]

All talents, certified.



Trabajo

Secretaría del Trabajo
y Previsión Social



Temario (Programa por módulo)

9. Mejora continua

- Modelo de mejora continua ITIL[®] 4
- Uso de feedback del cliente
- Optimización de relaciones y servicios
- Evolución constante del valor entregado

10. Comunicación efectiva

- Estrategias de comunicación con stakeholders
- Gestión de feedback y expectativas
- Transparencia y confianza
- Comunicación en momentos críticos

11. Casos prácticos

- Escenarios reales tipo examen DSV
- Gestión de clientes complejos
- Resolución de conflictos de servicio
- Aplicación práctica en contexto organizacional

12. Preparación para el examen DSV

- Estructura del examen PeopleCert
- Preguntas situacionales enfocadas en valor
- Técnicas de análisis y priorización
- Simuladores y práctica guiada



¿PARA QUIÉN ES?



- Service Managers
- Customer Experience / CX
- Account Managers



- Líderes de TI
- Empresas enfocadas en servicio y retención

RESULTADOS

Certificación oficial ITIL®

Mejora en experiencia del cliente

Mayor retención y satisfacción

Servicios alineados a valor real



¡Capacitar es nuestra pasión, certificar nuestro compromiso!



Anais García, Customer Experience
EXCELENCIA

Buscamos las mejores certificaciones y formación de alto nivel.



COMPROMISO

Apostamos por desarrollo profesional y la mejora continua.



Instructor AEDA 1
CRECIMIENTO

Tomamos decisiones que impactan y lideran con conocimiento.



EFFECTIVIDAD

Siempre buscamos herramientas y metodologías para estar a la vanguardia.