TEMARIO DEL CURSO

ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

20 horas

El curso ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) proporciona una comprensión profunda de todos los tipos de compromiso e interacción entre un proveedor de servicios y sus clientes, usuarios, proveedores y socios.

EL CURSO INCLUYE

- Examen oficial incluido
- Manuales digitales
- Diploma de asistencia
- Tramitación de FUNDAE incluida

TEMARIO

MÓDULO 01.

Diseño y Optimización del Viaje del Cliente

- Explorar el concepto del viaje del cliente.
- Aprender métodos para diseñar y mejorar los viajes del cliente.

MÓDULO 02.

Mercados y Gestión de Partes Interesadas

- Analizar las características de los mercados.
- Explorar actividades y técnicas de marketing.
- Identificar las necesidades del cliente y factores que influyen.
- Reconocer proveedores de servicios y sus propuestas de valor.

MÓDULO 03.

Fomento de Relaciones con Partes Interesadas

- Entender los conceptos de preparación y madurez mutua.
- Analizar los diferentes tipos de relaciones con proveedores y socios y su gestión.
- Desarrollar estrategias para relaciones con clientes.
- Analizar en detalle las necesidades del cliente.
- Emplear actividades y técnicas de comunicación y colaboración.
- Aplicar la práctica de gestión de relaciones para fortalecer las relaciones.
- Integrar la práctica de gestión de proveedores en la gestión de relaciones con socios.

MÓDULO 04.

Gestión de la Demanda y Oferta de Servicios

- Explorar métodos de diseño de experiencias digitales basadas en valor, datos y usuario.
- Analizar enfoques para la venta y obtención de ofertas de servicio.
- Dominar la captura, influencia y gestión de demanda/oportunidades.
- Recopilar, especificar y priorizar requisitos de stakeholders.
- Utilizar la práctica de análisis de negocio para gestión de requisitos y diseño de servicios.

MÓDULO 05.

Alineación de Expectativas y Acuerdo de Servicios

- Planificar la co-creación de valor.
- Negociar y acordar utilidad, garantía y experiencia del servicio.
- Aplicar la práctica de gestión del nivel de servicio en la gestión de expectativas.

MÓDULO 06.

Incorporación y Desvinculación de Clientes y Usuarios

- Identificar actividades clave de transición, onboarding y offboarding.
- Explorar formas de interactuar y fomentar relaciones con usuarios.
- Entender la autorización y derechos de acceso a servicios.
- Analizar enfoques para mejorar capacidades mutuas entre cliente, usuario y proveedor.
- Preparar planes de incorporación y desvinculación.
- Desarrollar canales de interacción y entrega para usuarios.
- Utilizar la práctica de gestión del catálogo de servicios para ofrecer servicios al usuario.
- Aplicar la práctica de la mesa de servicio para mejorar la interacción del usuario.

MÓDULO 07.

Co-creación Continua de Valor (Consumo/Provisión)

- Entender el proceso de solicitud de servicios por parte de los usuarios.
- Clasificar solicitudes de usuario utilizando métodos adecuados.
- Explorar el concepto de comunidades de usuarios.
- Gestionar y fomentar el feedback de clientes y usuarios.
- Promover una mentalidad de servicio (actitud, comportamiento y cultura).
- Emplear diferentes enfoques para la provisión de servicios al usuario.
- Gestionar los 'momentos de verdad' del cliente y el usuario.
- Aplicar la práctica de gestión de solicitudes para facilitar el uso del servicio.

Fecha de descarga: 25/11/2026

MÓDULO 08.

Realización y Validación del Valor del Servicio

- Medir uso del servicio, experiencia y satisfacción de stakeholders.
- Rastrear y monitorizar el valor del servicio (resultados, riesgos, costes, recursos).
- Analizar tipos de informes de resultados y rendimiento del servicio.
- Entender los mecanismos de tarificación.
- Validar el valor del servicio.
- Evaluar y mejorar continuamente el viaje del cliente.
- Integrar la práctica de gestión de portafolio para realizar valor del servicio.

Fecha de descarga: 25/11/2026