kod szkolenia: E-ITIL4-DSV / e-learning

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) - akredytowany eLearning z egzaminem

eLearning ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) to kurs online opracowany przez organizację PeopleCert, przygotowujący do międzynarodowego egzaminu certyfikacyjnego ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV).

Moduł Drive Stakeholder Value rozwija umiejętności zarządzania pełną ścieżką klienta oraz relacjami usługowymi zgodnie z praktykami ITIL® 4. Koncentruje się na rozpoznawaniu potrzeb interesariuszy, projektowaniu wartościowych doświadczeń, uzgadnianiu warunków współpracy oraz wspólnym osiąganiu rezultatów przez dostawcę i odbiorcę usługi. Po ukończeniu kursu będziesz przygotowany do budowania zaufania, optymalizowania doświadczeń klientów i użytkowników, zarządzania poziomami usług oraz wykorzystywania informacji zwrotnej i mierników do ciągłego doskonalenia wartości usług.

Kurs składa się z kilku modułów zawierających interaktywne treści. Oferuje uczestnikom możliwość nauki w dowolnym czasie i tempie w ciągu 12 miesięcy.

OFICJALNY SCHEMAT CERTYFIKACJI ITIL® 4

ITIL® 4 Foundation to wymaganie wstępne do uzyskania jakiejkolwiek certyfikacji ITIL® 4, za wyjątkiem modułów rozszerzonych ITIL® Acquiring and Managing Cloud Services oraz ITIL® Sustainability in Digital and IT, w przypadku których nie obowiązują wymagania wstępne.

Tytuł ITIL® 4 Managing Professional można otrzymać po uzyskaniu certyfikatu z ITIL® 4 Create, Deliver and Support, Driver Stakeholder Value, High-velocity IT oraz Direct, Plan and Improve

Tytuł ITIL® 4 Strategic Leader jest przyznawany po uzyskaniu certyfikatu Digital and IT Strategy oraz Direct, Plan and Improve.

Tytuł ITIL® 4 Practice Manager jest przyznawany po uzyskaniu certyfikacji Create, Deliver and Support oraz JEDNEJ certyfikacji z pakietów kursów: Monitor, Support and Fulfil, Plan, Implement and Control lub Collaborate, Assure and Improve.

ITIL® 4 Master to tytuł najwyższy, przyznawany po uzyskaniu tytułów ITIL® Practice Manager, Managing Professional oraz Strategic Leader.

Odbiorcy szkolenia

- Menedżerowie usług IT i właściciele usług
- Menedżerowie relacji biznesowych i specjaliści odpowiedzialni za współpracę z klientami
- Specjaliści Service Desk i obsługi użytkowników
- Architekci korporacyjni oraz specjaliści DevOps współpracujący z interesariuszami usług
- Liderzy IT i biznesu odpowiedzialni za doświadczenie klienta oraz współtworzenie wartości
- Osoby chcące uzyskać tytuł ITIL® 4 Managing Professional

Korzyści

- Rozwiniesz umiejętność identyfikowania potrzeb interesariuszy – ocenisz ich oczekiwania i ustalisz priorytety wspierające właściwe decyzje usługowe.
- Rozwiniesz umiejętność projektowania ścieżki klienta – przeprowadzisz interesariuszy przez etapy od rozpoznania potrzeby po osiągnięcie i potwierdzenie wartości.
- Wzmocnienie kompetencji w zarządzaniu relacjami usługowymi – zastosujesz zasady komunikacji, współpracy i zarządzania oczekiwaniami, aby wzmacniać zaufanie.
- Pogłębienie kompetencji w zakresie optymalizowania doświadczeń – połączysz perspektywę klienta i użytkownika z projektowaniem usług zorientowanym na wartość.
- Rozwiniesz umiejętność uzgadniania usług – doprecyzujesz wymagania, zobowiązania i poziomy usług, aby ograniczać rozbieżności między oczekiwaniami a realizacją.
- Udoskonalisz umiejętność współtworzenia wartości – zaangażujesz klientów, użytkowników, dostawców i partnerów w osiąganie wspólnych rezultatów.

- Rozwiniesz umiejętność mierzenia efektów usług – wykorzystasz KPI, informacje zwrotne i parametry usług do wykrywania problemów oraz szans na doskonalenie.
- Przygotujesz się do egzaminu ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

Program szkolenia

1. Customer journey
2. Customer journey – Step 1: Explore
3. Customer journey – Step 2: Engage
4. Customer journey – Step 3: Offer
5. Customer journey – Step 4: Agree
6. Customer journey – Step 5: Onboard
7. Customer journey – Step 6: Co-create
8. Customer Journey – Step 7: Realize

Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Wymagane jest posiadanie certyfikatu ITIL®4 Foundation.

Szkolenie obejmuje

Cena zakupionego kursu zawiera:

- 12-miesięczny dostęp do akredytowanego kursu e-learningowego na platformie PeopleCert zawierającego 9 godzin interaktywnych treści
- Oficjalne Materiały Szkoleniowe (Official Training Materials)
- Akredytowany podręcznik w formie ebooka
- Voucher na egzamin online ważny 12 miesięcy

Powyższy pakiet można rozszerzyć do wersji e-Learning+, która dodatkowo zawiera:

- Opcje take2 (ponownego podejścia do egzaminu)
- Official Mock Exam (próbne podejście do egzaminu)

Koszt pakietu rozszerzonego: 5 000 zł netto + VAT

W celu zakupu e-Learnig+ prosimy o kontakt: szkolenia@altkom.pl

Ceny prezentowane na stronie mają zastosowanie do sprzedaży na rynku polskim. Dla klientów spoza Polski lub w sytuacji, gdy egzamin PeopleCert wymaga rozliczenia według innego regionu, cena końcowa może zostać skorygowana zgodnie z obowiązującą regionalną polityką cenową PeopleCert.

Skontaktuj się z nami, aby potwierdzić cenę i otrzymać ofertę dopasowaną do kraju/regionu: szkolenia@altkom.pl

Język

- Kurs e-learning: angielski
- Official Training Materials: angielski
- E-book: polski / angielski
- Egzamin: polski / angielski

Czas trwania

1 dni / 8 godzin

Metoda egzaminacyjna

Uczestnicy szkolenia otrzymają voucher na egzamin w formie online. Voucher jest ważny 6 miesięcy.
Po szkoleniu uczestnik dostaje maila z wytycznymi, jak zarejestrować się na egzamin. Termin ustala bezpośrednio z PeopleCert, używając swojego konta.
Egzamin online przeprowadzany jest w obecności proktora – przedstawiciela firmy PeopleCert, który podpina się zdalnie pod pulpit zdającego i nadzoruje przebieg egzaminu za pomocą kamery.
Zdający jest zobowiązany, na prośbę proktora, do okazania za pośrednictwem kamery pomieszczenia, w którym będzie zdawał egzamin. Proktor sprawdza, czy nie ma w pokoju osób trzecich i pomocy naukowych.