

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) - akredytowane szkolenie z egzaminem

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value to kluczowy moduł dla liderów IT i biznesu, kierowników działów i myślących przyszłościowo specjalistów, którzy chcą opanować sztukę relacji usługowych. W szybko rozwijającej się gospodarce usługowej, certyfikacja ta wyposaża specjalistów w umiejętności niezbędne do sprostania wyzwaniom i wykorzystania szans, zapewniając im krytyczną rolę w sukcesie ich organizacji.

OFICJALNY SCHEMAT CERTYFIKACJI ITIL® 4

ITIL® 4 Foundation to wymaganie wstępne do uzyskania jakiegokolwiek 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

- Praktycy zarządzania usługami IT, którzy planują uzyskać tytuł ITIL® Managing Professional (MP) lub ITIL® Master
- Inżynierownie DevOps
- Architekci korporacyjni
- Menadżerowie usług IT
- Analitycy usług Service Desk



Korzyści

- Poznasz, w jaki sposób identyfikować, oceniać i ustalać priorytety potrzeb oraz oczekiwań różnych interesariuszy, w tym klientów, pracowników i partnerów
- Zrozumiesz zasady tworzenia i utrzymania pozytywnego doświadczenia klienta
- Dowiesz się, jak efektywnie zarządzać relacjami z różnymi interesariuszami, w tym klientami, użytkownikami, dostawcami i partnerami
- Poznasz koncepcję współtworzenia wartości, w której wartość nie jest po prostu dostarczana klientom, ale tworzona we współpracy nimi
- Dowiesz się, jak nawiązać, monitorować i raportować poziomy usług, aby zapewnić, że spełniają one wymagania
- Dowiesz się, jak definiować i wykorzystywać KPI oraz inne parametry, aby mierzyć, raportować i udoskonalać punkty wrażliwe i szanse dla udoskonalenia doświadczenia klienta
- Uzyskasz uznawany na całym świecie certyfikat ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value, który potwierdza Twoją wiedzę w zakresie zarządzania usługami. Certyfikat ważny jest 3 lata



Program szkolenia

1. Module 1: Customer journey
2. Module 2: Customer journey | Step 1: Explore
3. Module 3: Customer journey | Step 2: Engage
4. Module 4: Customer journey | Step 3: Offer

5. Module 5: Customer journey | Step 4: Agree
6. Module 6: Customer journey | Step 5: Onboard
7. Module 7: Customer journey | Step 6: Co-create
8. Module 8: Customer Journey | Step 7: Realize



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Wymagany ważny [certyfikat ITIL®4 Foundation](#).



Szkolenie obejmuje

W cenę szkolenie wliczone są:

- Akredytowane materiały szkoleniowe
- Voucher na egzamin online ITIL® 4 Drive Stakeholder Value
- Autoryzowany podręcznik ITIL® 4 Drive Stakeholder Value w wersji online

Dodatkowe opcje:

- Powtórka egzaminu Take2 re-sit exam: 200 zł (Uwaga: za pośrednictwem AltKom Akademia możliwe jest wykupienie tej opcji tylko przed szkoleniem)

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

- Szkolenie: polski
- Materiały: angielski
- Egzamin: polski lub angielski

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 podcina 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.

Czas trwania

3 dni / 21 godzin

Opis egzaminu

- Czas trwania egzaminu 90 minut
- Test jednokrotnego wyboru składający się z 40 pytań
- Minimalny próg zaliczenia to 70% (28 z 40 poprawnych odpowiedzi)
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych