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

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



Szkolenie akredytowane z egzaminem ITIL®4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) Certyfikat ITIL®

3-dniowe szkolenie **ITIL®4** Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) jest jednym z 4 zaawansowanych szkoleń na ścieżce do uzyskania tytułu ITIL®4 **Managing Professional** (MP).

Szkolenie **ITIL®4 DSV** jest czymś więcej niż tylko opisem praktyk lub procesów. Opisuje w jaki sposób **dostawca usługi** powinien postrzegać budowanie wartości dla **konsumentów**. Omawiany jest również punkt widzenia konsumenta, sposób formułowania oczekiwań i budowania **relacji usługowych**.

Szkolenie jest praktycznym przewodnikiem, opisującym podróż konsumenta (**customer journey**) od uświadomienia sobie przez niego potrzeby pozyskania **nowej usług i** aż po ocenę zrealizowanej wartości. Zawiera wskazówki, narzędzia i koncepty, umożliwiające dokonanie formalnego opisu oraz mierzenia, oceny i **doskonalenia interakcji** pomiędzy dostawcą a konsumentem.

CEL PROJEKTU SZKOLENIOWEGO

Omówienie wszystkich typów zaangażowania i interakcji pomiędzy **dostawcami usług,** a ich klientami, użytkownikami, dostawcami i partnerami. Skupienie się na konwersji popytu w wartości poprzez **usługi IT**.

Projektowanie **umów SLA**, zaawansowane zarządzanie dostawcami, komunikacja, zarządzanie relacjami, **projektowanie UX** i **CX** (User Experience, Customer Experience), mapowanie podróży klienta (**customer journey mapping**), etc.

PRZEZNACZENIE SZKOLENIA

- Praktycy zarządzania usługami IT, którzy planują uzyskać tytuł ITIL® Managing Professional (MP)
- Osoby odpowiedzialne za zarządzanie i integrowanie interesariuszy.

- Osoby skupione na doświadczeniu klienta i/lub zajmujące się podtrzymywaniem relacji i z partnerami i dostawcami.
- Typowe role w organizacji: Opiekun klienta kluczowego, Manager ds. Marketingu i promocji, Manager sprzedaży, Manager ds. podwykonawców, Manager Działu Obsługi Klienta, Projektant UX/CX, Manager ds. Zarządzania Poziomem Usługi.

KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z UKOŃCZENIA SZKOLENIA

- Uczestnik który zdał egzamin otrzymuje międzynarodowy certyfikat w formie elektronicznej. Certyfikat ITIL 4 Drive Stakeholder Value ważny jest przez 3 lata.
- Szerokie zrozumienie narzędzi zwiększania satysfakcji interesariuszy jako integralnej części sukcesu biznesowego w bieżącym otoczeniu konkurencyjnym.
- Zrozumienie, w jaki sposób odpowiednie praktyki ITIL przyczyniają się do tworzenia wartości dla interesariuszy.

METODA EGZAMINOWANIA

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 - osoba z firmy PeopleCert, który podpina się zdalnie pod pulpit kursanta i obserwuje przebieg egzaminu przez kamerkę.

Zdający jest zobowiązany pokazać proktorowi za pośrednictwem kamerki pomieszczenie, w którym będzie zdawał egzamin. Proktor sprawdza, czy nie ma w pokoju osób trzecich i pomocy naukowych.

OCZEKIWANE PRZYGOTOWANIE SŁUCHACZY

Wymagany ważny certyfikat ITIL®4 Foundation

AGENDA SPOTKANIA

Sala szkoleniowa

1. Szkolenie ITIL®4 DSV przedstawia najważniejsze kroki podróży konsumenta od rozpoznania rynku, po ocenę zrealizowanej wartości. Program szkolenia obejmuje koncepty i praktyki ITIL®4, które są niezbędne do budowania wartościowych relacji z konsumentami, partnerami, dostawcami i innymi interesariuszami:
    - Podróż konsumenta (customer journey)
    - Rynki i interesariusze – techniki marketingowe, potrzeby interesariuszy, propozycja wartości
    - Sprzyjanie relacjom z interesariuszami – wzajemna gotowość i dojrzałość, typy relacji podwykonawczych, techniki komunikacji i kolaboracji

- Praktyka zarządzania relacjami (Relationship management)
- Praktyka zarządzania podwykonawcami (Supplier management)
- Pobudzanie popytu i definiowanie ofert usługowych
- Dopasowywanie i uzgadnianie oczekiwań i szczegółów usług
- Zawiązanie i rozwiązanie relacji z klientem i użytkownikiem
- Wspólne działania zapewniające ciągłe współtworzenie wartości (konsumpcja i dostarczanie usług)
- Realizacja i ocena wartości usług

Kod szkolenia	ZP-ITIL4-DSV / PL DL 3d
Czas trwania	3 dni
Poziom	Zaawansowany
Autoryzacja	Peoplecert ITIL