ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

CODICE	**DT0136**
DURATA	**3 gg**
PREZZO	**1.350,00 €**
EXAM	

DESCRIZIONE

Il corso ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value (ITIL4 DSV) è stato pensato per fornire una comprensione dei diversi tipi di coinvolgimento e interazioni tra i service provider e i loro clienti, utenti, fornitori e partner. Si focalizza sulla conversione della domanda in valore per mezzo di Servizi IT e sulla progettazione basata su customer e user experience (CX/UX) e sul customer journey. Inoltre il corso fornisce gli strumenti per incrementare la soddisfazione del cliente, un elemento base per il successo del business in un mercato sempre più competitivo.

OBIETTIVI RAGGIUNTI

Lo scopo del corso ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value è di comprendere come:

- creare i customer journey
- identificare mercati e stakeholder di riferimento
- favorire le relazioni con gli stakeholder
- definire l'offerta di servizi in base alla domanda
- allineare le aspettative con i livelli di servizio concordati
- fare onboard e offboard di clienti e di utenti
- lavorare insieme per assicurare la creazione continua di valore
- creare un servizio di valore.

Al termine del corso i partecipanti avranno una comprensione di ITIL® 4 sufficiente per applicare il framework a tutte le interazioni che avvengono tra un fornitore di servizi e i suoi clienti, utenti, fornitori e partner. Inoltre il corso prepara i partecipanti per sostenere l'esame ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value, che è uno dei prerequisiti per ottenere la qualifica ITIL® 4 Managing Professional.

TARGET

Il corso ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value è rivolto a:

- Professionisti IT, come CIO, CTO, IT/IS Manager, IT Security Manager e Consulenti IT

- Business Manager, Team Leader, Designer, Planner, IT Auditor
- ITSM Trainer e Coach
- I responsabili della gestione di servizi IT e delle interazioni del fornitore di servizi con i suoi clienti, utenti, fornitori e partner
- Chiunque che stia già lavorando o vorrà entrare in un ambiente di IT Service Management o all'interno di team tecnologici e digitali di qualsiasi organizzazione.

PREREQUISTI

I partecipanti al corso e all'esame ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value devono essere in possesso della certificazione ITIL® 4 Foundation

CONTENUTI

Questo modulo copre gli elementi principali della qualificazione ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value.
È composto da un corso di formazione obbligatorio e che permette ai candidati di sostenere l'esame finale compreso nel corso: ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value.
I principali contenuti di questo corso sono:

- Introduzione
- Il concetto e i modi per disegnare e migliorare un Customer Journey
- Individuare i propri mercati e stakeholder
- Promuovere le relazioni con gli stakeholder
- Sviluppare la Customer relationship
- Attività e tecniche per la collaborazione e la comunicazione
- Catturare, influenzare e gestire domanda e opportunità
- Allineare le aspettative e definire in dettaglio i servizi
- Attivare e disattivare gli utenti dei servizi (Onboarding e Offboarding)
- Garantire la co-creazione del valore
- Realizzare e validare il valore del servizio
- Applicare le pratiche di Service Catalogue, Service Desk e Portofolio Management