

## 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 Portfolio Management