
ITIL® 4 Specialist – Drive Stakeholder Value (DSV)

Stakeholder nach ITIL® 4 richtig managen

Unser Training „ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value“ ist eines der vier Aufbau-Module auf dem Weg zum „ITIL® 4 Managing Professional“.

- In diesem Training besprechen wir die in der ITIL® 4 Publikation „Drive Stakeholder Value“ abgebildeten Konzepte. Dies beinhaltet alle Arten von Interaktion zwischen einem Dienstleister und seinen Kunden, Nutzern, Lieferanten und Partnern entlang der sog. Customer Journey.
- Der erfolgreiche Abschluss der ITIL® 4 Drive Stakeholder Value Qualifizierung ist eine der Voraussetzungen für das Erreichen der Stufe ITIL® 4 Managing Professional, die das erforderliche Wissen über Methoden zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit als erfolgskritischem Faktor für jedes Unternehmen nachweist.
- Das ITIL® 4 Drive Stakeholder Value Training von exagon® ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL® 4 (AXELOS). Dadurch haben Sie die Garantie, dass Ihnen alle entscheidenden Inhalte von ITIL® 4 vermittelt werden.

Inhalte

Gestaltung der Customer Journey

Verstehen Sie das Konzept der Customer Journey sowie ihre Gestaltungs- und Verbesserungsmöglichkeiten.

Wissen, wie man Märkte und Stakeholder anspricht

Was sind die Besonderheiten der Märkte? Welche Marketingaktivitäten und -techniken können Sie anwenden? Wie beschreiben Sie Kundenbedürfnisse sowie interne und externe Faktoren, die diese beeinflussen?

Die Beziehungen zu den Stakeholdern fördern

Zur Value Co-Creation (gemeinsame Wertschöpfung) gehört eine gute Partnerschaft. Lernen Sie die Konzepte "Gegenseitige Bereitschaft und Reife" kennen, verstehen Sie die verschiedenen Arten von Lieferanten- und Partnerbeziehungen und wie diese mit den relevanten ITIL Practices gemanagt werden.

Nachfragen und Serviceangebote gestalten

Hier erfahren Sie, welche Methoden zur Gestaltung digitaler Serviceerfahrungen eingesetzt werden können, die auf einem wertorientierten und benutzerzentrierten Service Design basieren.

Erwartungen abstimmen und Services vereinbaren

Sie lernen, wie Sie Co-Creation planen können und wie Sie mithilfe der Practice „Service Level Management“ Services verhandeln und vereinbaren.

On- und Offboarding von Kunden & Anwendern

Wir vermitteln Ihnen, welche Aktivitäten in diesem Zusammenhang nötig sind, welche Kanäle zur Anwendereinbindung es gibt und wie Sie die Practices „Service Catalogue Management“ und „Service Desk“ einsetzen können.

Kontinuierliche Value Co-Creation

In diesem Abschnitt geht es um die Frage, wie Sie die gemeinsame Wertschöpfung speziell mit dem Anwender im täglichen Servicebetrieb optimal gestalten können (Practice Service Request Management).

Service Value umsetzen und auswerten

Sie lernen, wie man ermitteln kann, welchen Nutzen der Kunden am Ende vom Service hat, wie zufrieden er ist, und wie man diese Ergebnisse für die Verbesserung der Customer Journey verwenden kann.

Anwendung der relevanten Practices

Im Zusammenhang mit der Customer Journey sind folgende Practices besonders relevant: Relationship Management, Service Level Management, Supplier Management, Business Analysis.

Zielgruppen

- IT-Strategen, Portfolio Manager, Business Development Manager
- IT-Projektmanager, Qualitätsmanager, Service Manager
- Product Owner, Business Analyst, Risk Manager
- Prozess-Owner, Prozess-Manager und Prozess-Practitioner
- Berater, Trainer

Dauer & Zeiten

- 3 Tage
- jeweils von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Voraussetzung

ITIL®4 Foundation Zertifikat

Unterlagen & Literatur

- Zum **Präsenztraining** gehört ein umfangreicher Seminarordner mit allen dargestellten Inhalten, Musterprüfungen und Glossar
- In unserem **Online-Seminar** stellen wir alle Seminarunterlagen in elektronischer Form bereit, dazu gehören die dargestellten Seminarfolien, Übungen und Musterprüfungen sowie ein Glossar.

Prüfung & Zertifizierung

- Bei **Präsenzschulungen** erfolgt die schriftliche Prüfung in Papierform unmittelbar nach dem Seminar, am Nachmittag des 3. Tages.
- Bei **Online-Seminaren** kann die Prüfung zu einem späteren Zeitpunkt als Online-Examen (per Video von einem Online-Proctor überwachte Prüfung) abgelegt werden. Der Voucher für die Prüfung kann ebenfalls bei uns bestellt werden. Im Rahmen der Prüfungsregistrierung bei Peoplecert können freie Zeitslots ausgewählt werden.
- Die Prüfung wird nach den Richtlinien der Axelos Limited durchgeführt und besteht aus 40 Multiple Choice Fragen mit jeweils vier Antwortoptionen, von denen nur eine Antwort richtig ist.
- Die Auswertung der Prüfung und Erstellung des international gültigen Zertifikates, erfolgt durch das Prüfungsinstitut Peoplecert (UK).
- Die Prüfung gilt als bestanden, wenn der Teilnehmer mindestens 28 richtige Antworten erreicht hat.
- Die Prüfungsdauer beträgt 90 Minuten.
- Das Examen kann in deutscher Sprache abgelegt werden, wahlweise auch in englischer Sprache (andere Sprachversionen auf Anfrage).
- Die Teilnahme an unserem Seminar ist nur in Verbindung mit gleichzeitiger Buchung der Examenprüfung möglich und daher nur als Paket erhältlich.

Weitere Informationen zur Prüfung auf Anfrage oder unter <https://www.peoplecert.org/ways-to-get-certified>

Referenten

Unsere akkreditierten Trainer sind ausgebildete ITIL® Managing Professionals und/oder Strategic Leader (vormals ITIL Experts bzw. IT-Service Manager), ISO 20000 Berater & Auditoren, Organizational Change Manager und Persönlichkeitstrainer mit entsprechender Projekterfahrung und Know-how aus dem Daily-Business.
