

# ITIL-16 - ITIL 4 SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE

Categoria: ITIL

## INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:  
3 Giorni



Categoria:  
ITIL



Qualifica Istruttore:  
Docente accreditato  
PeopleCert



Dedicato a:  
Manager



Produttore:  
PeopleCert

## OBIETTIVI

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.

## PREREQUISITI

I partecipanti devono essere in possesso della certificazione ITIL 4 Foundation e avere buona conoscenza della lingua inglese.

## CONTENUTI

Il corso tratta gli elementi principali della qualificazione ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value.

I principali contenuti 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

## INFO

**Esame:** ITIL 4 DSV - ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value, erogato da PeopleCert, costo incluso nel prezzo del corso a Calendario.

**Materiale didattico:** Materiale didattico ufficiale

**Costo materiale didattico:** incluso nel prezzo del corso a Calendario

**Natura del corso:** Teorico Metodologico