

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:
AXELOS

OBIETTIVI

- Scopo del corso è fornire ai partecipanti una conoscenza delle possibili tipologie di coinvolgimento e interazione tra il Service Provider e i suoi clienti, utenti, fornitori e partner, in una parola con i suoi principali Stakeholder, tenendo in considerazione la Customer Experience, la User Experience e il concetto di Customer Journey e di Customer Journey Mapping.
- Il corso si propone infine lo scopo di preparare adeguatamente il partecipante a sostenere l'esame ITIL®4 Drive Stakeholder Value.

PREREQUISITI

- Per l'accesso all'esame è necessaria la certificazione ITIL®4 Foundation.
- Per l'accesso al corso è sufficiente una precedente esperienza in ambito ITSM.

CONTENUTI

Modulo 1 - Customer Journey, Target Markets e Stakeholder

- Il concetto di Customer Journey.
- I modi per disegnare e migliorare il Customer Journey.
- Le caratteristiche dei mercati.
- Attività e tecniche di marketing.
- Le necessità dei Customer e come queste vengono influenzate da fattori esterni ed interni.
- Service Provider e Value Proposition.

Modulo 2 - Promuovere la relazione con gli Stakeholder

- Supplier e Partner relationship.
- Sviluppare la Customer relationship.
- Analizzare le necessità dei Customer.
- Attività e tecniche per la collaborazione e la comunicazione.
- "Relationship Management" practice.
- "Supplier Management" practice.

Modulo 3 - Modellare la domanda e definire l'offerta

- Value driven; data driven e User centred service design.
- Approcci per il Service Offering.
- Catturare, influenzare e gestire domanda e opportunità.
- Raccogliere, analizzare e prioritizzare requirement dai vari Stakeholder.
- “Business Analysis” practice.

Modulo 4 - Workshop di preparazione all'esame di certificazione (in lingua inglese)

Esame di certificazione (in lingua inglese)

INFO

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

Manuale: Materiale Didattico Ufficiale

Prezzo manuale: incluso nel prezzo del corso a Calendario

Natura del corso: Teorico Metodologico