ITIL-16 - ITIL 4 SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE

Categoria: **ITIL**

INFORMAZIONI SUL CORSO

Durata:	Categoria:	Qualifica Istruttore:	Dedicato a:	Produttore:
3 Giorni	ITIL	Docente accreditato PeopleCert	Manager	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 Portofolio Management

INFO

Esame: ITIL 4 DSV - ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value, erogato da PeopleCert.
Materiale didattico: Materiale didattico ufficiale
Costo materiale didattico: incluso nel prezzo del corso a Calendario
Natura del corso: Teorico Metodologico