Gemeinsam weiterbilden

ITIL® Managing Professional: ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

Kostenfrei weiterbilden – mit dem Bildungsgutschein

Deine berufliche Weiterbildung kann zu 100 % durch den Bildungsgutschein der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters gefördert werden. Das bedeutet: Mit diesem Gutschein nimmst du kostenfrei an deiner IT-Weiterbildung bei uns teil.

Darüber hinaus sind einzelne Weiterbildungskurse als „Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung“ über den Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS) förderbar.

Gerne beraten wir dich unverbindlich zu deinen individuellen Fördermöglichkeiten.

Du möchtest am Arbeitsmarkt mit nachweisbaren Kompetenzen rund um die Kunden- und Anwenderzufriedenheit mit IT-gestützten Dienstleistungen punkten? Mit diesem Kurs wirst du zum zertifizierten ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value (DSV) - und damit zur zentralen Ansprechperson für das Management von Beziehungen zu Kunden, Lieferanten, Partnern und anderen Stakeholdern im IT-Service-Management. Dein Vorteil: Du sicherst dir damit schon eine von vier Zertifizierungen zum ITIL® 4 Managing Professional. Steig ein und erwirb sofort einsetzbares Expertenwissen, das dich beruflich voranbringt.

Dauer

4 Wochen in Vollzeit

Kursinhalt

In diesem Zertifizierungskurs erwirbst du sofort anwendbares Wissen darüber, wie ein kundenorientiertes IT-Service-Management aufgebaut und immer weiter verbessert werden kann. Du lernst, wie man mit unterschiedlichen Interessensgruppen kommuniziert, Beziehungen zu neuen Stakeholdern aufbaut und Mehrwerte für alle Beteiligten schafft. Nach erfolgreicher Zertifizierung kannst du zentrales Wissenund Techniken im Bereich Stakeholder-Management anwenden und nützliche, kundenfreundliche Services entwickeln. Darüber hinaus lernst du betriebswirtschaftliche Zusammenhänge kennen und wirst mit Themen wie Design Thinking, Lean-/Agile-/DevOps-Arbeitsweisen u. a. vertraut gemacht.

Gestaltung der Kundenreise (Customer Journey)

- Konzept der Kundenreise
- Gestaltung und Verbesserung von Kundenreisen

Märkte und Interessengruppen ansprechen

- Merkmale von Märkten
- Marketingaktivitäten und Techniken
- Beschreibung und Beeinflussung von Kundenbedürfnissen
- Interne und externe Faktoren
- Dienstleistungsanbieter identifizieren
- Wertversprechen erklären

Förderung von Stakeholder-Beziehungen

- Die Konzepte der gegenseitigen Bereitschaft und Reife
- Arten von Lieferanten- und Partnerbeziehungen und deren Handhabung
- Kundenbeziehungen entwickeln und Kundenbedürfnisse analysieren
- Kommunikations- und Kooperationsaktivitäten und -Techniken
- Relationship-Management-Praxis
- Supplier-Management-Praxis: Nachfrage formen und Dienstleistungsangebote definieren
- Methoden zur Gestaltung digitaler Diensterfahrungen
- Verkauf und Erhalt von Dienstleistungsangeboten
- Nachfrage und Möglichkeiten erfassen, beeinflussen und verwalten
- Anforderungen unterschiedlichster Interessengruppen managen
- Business-Analyse-Praxis: Erwartungen managen und Dienstleistungen vereinbaren
- GemeinsameWertschöpfung planen
- Dienstnutzen, Garantie und Erfahrung aushandeln und vereinbaren
- Service-Level-Management-Praxis

Onboarding und Offboarding von Kund:innen und Benutzer:innen

- Wichtige Übergangs-, Einstiegs- und Ausstiegsaktivitäten
- Umgang mit Benutzer:innen und Benutzerbeziehungen fördern
- Benutzer-Autorisierung und -Berechtigung
- Ansätze zur Erhöhung der Fähigkeiten von Kund:innen, Nutzer:innen und Dienstleistern
- Onboarding und Offboarding: Planung
- Nutzereinbindung und Bereitstellungskanäle
- Verwaltung von Dienstleistungskatalogen
- Servicedesk-Praxis

Kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung gewährleisten

- Benutzer-Dienstleistungen: Anforderung
- Prüfung von Benutzeranfragen
- Konzept der Nutzergemeinschaften
- Förderung und Verwaltung von Kunden- und Benutzer-Feedback
- Dienstleistungsmentalität fördern

- Ansätze zur Bereitstellung von Benutzerdiensten
- "Momente der Wahrheit"
- Service-Request-Management-Praxis

Realisierung und Validierung von Dienstleistungswerten

- Messung der Dienstnutzung, Kunden- und Nutzererfahrung und -Zufriedenheit
- Methoden zur Verfolgung und Überwachung des Servicewertes
- Arten der Berichterstattung über die Ergebnisse und Leistungen
- Aufladungsmechanismen
- Validierung des Dienstleistungswerts
- Bewertung und Verbesserung der Kundenreise
- Portfoliomanagement-Praxis

Voraussetzungen

- ITIL® 4 Foundation
- Gute PC-Anwenderkenntnisse, insbesondere der Office-Standardanwendungen
- Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Lernziel

Die Digitalisierung sorgt für eine immer schnelllebigere und komplexere Arbeitswelt. Insbesondere im IT-Bereich bringt der Einsatz neuer Technologien auch viele neue Produkte und Dienstleistungen mit sich – effiziente Prozesse und ein professionelles Service-Management werden immer wichtiger. Das haben auch die Unternehmen erkannt, die sich nun verstärkt um ITIL®-zertifizierte Fachleute bemühen. Die Anzahl der ausgeschriebenen Stellen für IT-Service-Manager:innen, IT-Prozessmanager:innen u. a. steigt kontinuierlich. Das Ziel ist, die Services laufend zu verbessern, die Zufriedenheit der beteiligten Stakeholder (dt.: Interessensgruppen) zu erhöhen und das Unternehmen im Wettbewerb nach vorne zu bringen.

Mit dieser Zertifizierung als ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value (DSV) bist du bestens gerüstet, um im Rahmen eines professionellen IT-Service-Managements die Nachfrage in einen konkreten Mehrwert zu überführen und die Zufriedenheit von Kund:innen, Anwender:innen etc. nachhaltig zu steigern. Dein Praxiswissen über die Customer Journey (dt.: Kundenreise) in technologiegestützten Prozessen macht dich zur begehrten Ansprechperson für ein kundenorientiertes Service-Management.

Zielgruppe

- IT-interessierte Arbeitsuchende mit entsprechendem Vorwissen, die ihre Zukunft im IT-Service-Management sehen und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabsolvierende mit entsprechenden Vorkenntnissen, die sich mit einer gefragten ITIL- Zertifizierung auf ihren beruflichen (Wieder-) Einstieg in die IT bzw. das IT-Service-Management vorbereiten möchten
- Arbeitsuchende Fach- und Führungskräfte aus dem IT-Service-Management, die zum ITIL® Managing Professional

aufsteigen möchten

Abschluss

International anerkanntes Zertifikat:
ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value

Unterrichtsform

Online-Weiterbildung
Tägliche Unterrichtszeiten von 8:30 Uhr bis 16:30 Uhr

Lass dich individuell & kostenlos von uns beraten: 06221 77 333 77 zentrale-kundenberatung@gfn.de