

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



Individuelle Starttermine



Wertschätzender Austausch



Erfahrene Coaches

Das Modul „Drive Stakeholder Value“ gehört neben „Create, Deliver and Support“ und „High Velocity IT“ insgesamt zu 3 ITIL Specialist-Komponenten im ITIL Ausbildungsschema. Zusammen mit dem ITIL Strategist-Modul „Direct, Plan and Improve“ sind diese Module Bestandteile der ITIL Managing Professional-Zertifizierung. Jedes Modul ist in sich abgeschlossen und baut nicht auf anderen auf und ist auch nicht als Voraussetzung zu sehen. Vielmehr adressieren die Einzelmodule bestimmte Inhalte, die auf Situationen und Problemstellungen in Unternehmen abzielen. Da Organisationen allerdings niemals nur einer Herausforderung nacheinander begegnen müssen, ist es für Teilnehmer sinnvoll alle drei Specialist-Trainings, wie auch das Strategist-Training zu besuchen.

Dauer

2 Tage in Vollzeit

Kursinhalt

Trainingsinhalte

1. Das Konzept der „Customer Journey“;
2. Märkte und Stakeholder
3. Fördern von Beziehungen zu den Stakeholdern
4. Schärfen der Nachfrage und Definition von Serviceangeboten
5. Angleichen von Erwartungen und Vereinbaren von Qualitäten
6. „Onboarding“; und „Offboarding“;
7. Zusammenarbeit für gemeinsame Wertschöpfung
8. Realisierung und Validierung der Servicewertes

Lernziel

Mit unserem ITIL Specialist-Training „Drive Stakeholder Value“ (DSV) erlernen die Teilnehmer alle Inhalte in der notwendigen Breite und Tiefe, um diese auch in der Praxis als Experte anwenden zu können. „Drive Stakeholder Value“ beschreibt die Ausgestaltung der „Customer Journey“. Der Begriff „Customer Journey“ stammt aus dem Umfeld der Service Science und soll den Betrachtungswinkel dahingehend verändern, dass das Zusammenspiel zwischen IT und Kunden

immer



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



aus Sicht der Kundenerfahrung/-wahrnehmung gestaltet werden

muss

. Dabei ist zu aller Erst notwendig, das Konzept der "Customer Journey" zu verstehen. Im Folgenden müssen dann die einzelnen Schritte der "Kundenreise" ausgestaltet werden. Das schließt eine Identifikation des Marktes und der Stakeholder, den Aufbau von Beziehungen zu Kunden und Dienstleistern, sowie die Definition der Service Angebote ein.

Weiterhin müssen Kundenerwartungen und die tatsächlichen Qualitäten der Services angeglichen und vereinbart werden. Es muss dann ein strukturiertes "Onboarding" (ggfs. auch "Offboarding") erfolgen, bevor die wertschöpfende Zusammenarbeit zwischen Kunde und Dienstleister stattfinden kann. Abgeschlossen wird die "Reise" durch die Realisierung und die Validierung des Wertes der für den Kunden erbrachten Services.

Die Teilnehmer erarbeiten die Inhalte von DSV. Dabei vertiefen und erweitern sie ihr grundlegendes Wissen aus der Foundation und behandeln die Themen und Practices in der notwendigen Tiefe und Praxisnähe.

Das ITIL Specialist-Training "DSV" von SERVIEW ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL (AXELOS).

Hinweis

Dieses Training wird über unseren Partner SERVIEW durchgeführt.

- inkl. Prüfung 355 p.P. zzgl. gesetzl. MwSt.

- inkl. Education-Paket 59 p.P. zzgl. gesetzl. MwSt.

Stellen Sie sich Ihrer Prüfung entspannt und konzentriert: Mit der SERVIEW Prüfungsversicherung können Sie alle Tests in Ihrem Training auf erfolgreiches Abschließen versichern. Sollten Sie nicht bestehen, wiederholen Sie die Prüfungen kostenfrei.

Durch diese unbürokratische zweite Chance schaffen wir einen sicheren Rahmen für Ihren Prüfungsantritt. So wagen Sie Ihre Prüfungen locker und fokussiert, ohne Angst vor unvorhergesehenen Mehrkosten.

Das Training startet um 9.00 Uhr und endet um 17.00 Uhr. Am dritten Tag endet das Training um 12.30 Uhr. Es gibt ausreichend Pausenzeiten (Kaffeepausen, Mittagspause) während des Trainings.

Derzeit sind mehrere Kurstermine in Vorbereitung. Wir realisieren gerne Ihren Wunschtermin.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte

