

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



Zeitnahe, bundesweite Starttermine

GFN-Erfolgsgarantie<sup>2</sup>> 95 % Integrationsquote<sup>3</sup>

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 Wissen und 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

<sup>2</sup> Solltest du die Prüfung nicht bestehen, kannst du deine Weiterbildung (ausgenommen SAP®-Zertifizierung) so lange kostenfrei wiederholen, bis du erfolgreich abschließt – ohne weiteren Bildungsgutschein. Die Erfolgsgarantie gilt nur für den nächstmöglichen Kurs, der von GFN angeboten wird. Nicht übernommen werden etwaige Prüfungsgebühren, System- / Softwaregebühren oder individuelle Unterstützungsleistungen des Kostenträgers, z.B. ALG I/Bürgergeld.

<sup>3</sup> Mit uns sicherst du dir Jobchancen weit über dem Marktdurchschnitt: Über 95 Prozent unserer Absolvent:innen starten nach ihrer geförderten GFN-Weiterbildung in den Job.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](http://gfn.de/standorte)



- › 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
- › Gemeinsame Wertschöpfung 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

2 Solltest du die Prüfung nicht bestehen, kannst du deine Weiterbildung (ausgenommen SAP®-Zertifizierung) so lange kostenfrei wiederholen, bis du erfolgreich abschließt – ohne weiteren Bildungsgutschein. Die Erfolgsgarantie gilt nur für den nächstmöglichen Kurs, der von GFN angeboten wird. Nicht übernommen werden etwaige Prüfungsgebühren, System-/ Softwaregebühren oder individuelle Unterstützungsleistungen des Kostenträgers, z.B. ALG I/Bürgergeld.

3 Mit uns sicherst du dir Jobchancen weit über dem Marktdurchschnitt: Über 95 Prozent unserer Absolvent:innen starten nach ihrer geförderten GFN-Weiterbildung in den Job.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](http://gfn.de/standorte)



- › 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 schnellebigere 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

2 Solltest du die Prüfung nicht bestehen, kannst du deine Weiterbildung (ausgenommen SAP®- Zertifizierung) so lange kostenfrei wiederholen, bis du erfolgreich abschließt – ohne weiteren Bildungsgutschein. Die Erfolgsgarantie gilt nur für den nächstmöglichen Kurs, der von GFN angeboten wird. Nicht übernommen werden etwaige Prüfungsgebühren, System-/ Softwaregebühren oder individuelle Unterstützungsleistungen des Kostenträgers, z.B. ALG I/Bürgergeld.

3 Mit uns sicherst du dir Jobchancen weit über dem Marktdurchschnitt: Über 95 Prozent unserer Absolvent:innen starten nach ihrer geförderten GFN-Weiterbildung in den Job.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](http://gfn.de/standorte)



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

- 2 Solltest du die Prüfung nicht bestehen, kannst du deine Weiterbildung (ausgenommen SAP®- Zertifizierung) so lange kostenfrei wiederholen, bis du erfolgreich abschließt - ohne weiteren Bildungsgutschein. Die Erfolgsgarantie gilt nur für den nächstmöglichen Kurs, der von GFN angeboten wird. Nicht übernommen werden etwaige Prüfungsgebühren, System-/ Softwaregebühren oder individuelle Unterstützungsleistungen des Kostenträgers, z.B. ALG I/Bürgergeld.
- 3 Mit uns sicherst du dir Jobchancen weit über dem Marktdurchschnitt: Über 95 Prozent unserer Absolvent:innen starten nach ihrer geförderten GFN-Weiterbildung in den Job.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](http://gfn.de/standorte)

