ITIL4-DSV - ITIL®4 Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

ITIL® - Service Management - Project Management e Best Practice

Durata:	Lingue:	Certificazione:
3 Giorni	**Italiano**	**ITIL® 4 Managing Professional**

Descrizione del corso

Il corso ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value (ITIL4 DSV) è stato pensato per fornire una comprensione dei diversi tipi di coinvolgimento e interazioni tra i service provider e i loro clienti, utenti, fornitori e partner. Si focalizza sulla conversione della domanda in valore per mezzo di Servizi IT e sulla progettazione basata su customer e user experience (CX/UX) e sul customer journey. Inoltre il corso fornisce gli strumenti per incrementare la soddisfazione del cliente, un elemento base per il successo del business in un mercato sempre più competitivo. Nella quota del corso sono inclusi: - kit studente (slides del corso, syllabus del corso, 2 esami di prova, glossario del corso) - voucher esame (dal 1/1/2022 l'esame viene erogato in modalità Web-Proctoring e include il Libro Digitale (eBook) del modulo di riferimento). ITCore Group è un Reseller dei (per-)corsi di formazione ITIL® che vengono erogati da Green Mill Solutions, accreditata come ATO da PeopleCert. ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited il cui uso è consentito solamente previa autorizzazione di AXELOS Limited. Tutti i diritti riservati. Tutti i corsi del portfolio di AXELOS Limited (ITIL® e PRINCE2®) vengono solo erogati con esame di certificazione incluso, il cui voucher dovrà essere riscattato entro la prima giornata di corso.

Programma

I principali contenuti di questo corso 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 Portfolio Management