

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)



 Kurs ID: ITILDSV  Dauer: 1 Tag  ab: € 1.890,00 zzgl. MwSt.

ITIL® 4 Specialist-Kurse vermitteln Service Management-Wissen für die Ausbildung zum ITIL® 4 Managing Professional. Dieser Kurs umfasst das gesamte Engagement und die Interaktion zwischen einem Service Provider und dessen Kunden, Anwendern, Lieferanten und Partnern. Es fokussiert auf die Umwandlung von Nachfrage (Demand) in Wert (Value) mittels IT-Services. Dieser Kurs vermittelt den Umgang mit Werkzeugen zur Steigerung der Stakeholder-Zufriedenheit, die in einem Umfeld des Wettbewerbs essentiell ist. Er bereitet auch optimal auf die Zertifizierungsprüfung „ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value“ vor, die für die Zertifizierung zum ITIL® 4 Managing Professional erforderlich ist.

Die Kursunterlagen werden in englischer Sprache zur Verfügung gestellt, und die optionale Zertifizierungsprüfung erfolgt auf Englisch.



Sie haben Fragen?

+43 50 4510-0

Mo-Do 8-17 Uhr, Fr. 8-14 Uhr

Kursdetails



tecTrain ist ein zertifiziertes Schulungsinstitut nach Ö-Cert, dem Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich

Kursinhalte

- Überblick über die ITIL® 4 Kernelemente
- The Customer Journey
- Explore - Understand markets and stakeholders (Märkte und Stakeholder verstehen)
- Engage - Foster relationships (Beziehungen aufbauen und

- pflegen)
- Offer – Shape demand and service offerings (Nachfrage und Serviceangebote gestalten)
 - Agree – Align expectations and agree service (Erwartungen harmonisieren und Service abstimmen)
 - Onboard – Get on board or leave the journey (Einsteigen oder beenden)
 - Co-Create – Provide and consume (Bereitstellen und Konsumieren)
 - Realize – Capture value and improve (Wertbeitrag absichern und verbessern)
 - Relevante Management Praktiken: Relationship Management, Supplier Management, Business Analysis, Service Level Management, Service Catalogue Management, Service Desk
 - Prüfungsvorbereitung

Hinweise zur Zertifizierungsprüfung:

Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen (113 Minuten wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache absolviert wird). Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Voraussetzungen

ITIL[®] 4 Foundation Zertifikat

Zielgruppe

IT Experten, die in Organisationen mit Technologie und digitalen Teams arbeiten. Im Speziellen jene Rollen, die mit der Integration und dem Management von Stakeholdern, Kundenerlebnis und Kundenwahrnehmung, sowie dem Management der Zusammenarbeit mit Partnern und Lieferanten zu tun haben: z.B. Business Relationship Manager, CX Manager und Customer Success Manager, Account Manager, Service Delivery Manager, Service Desk Manager, Service Level Manager, Enterprise

Architekten, Service und Solution Architekten, Business Analysten,
Product Owner, Marketing Manager, Projektmanager,
Portfoliomanager, Supplier Relationship Manager, Vendor
Manager, Contract Manager, CX/UX Designer, Scrum Master, IT
Solutions Manager, Vendor Manager, Demand Manager, Berater

Abschluß

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-
Teilnahmezertifikat.