

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

Überblick

In diesem Seminar wird Ihnen ein Verständnis für die Kommunikation, Interaktion und Engagement zwischen allen Stakeholdern vermittelt, um gemeinsame Wertschöpfung durch Services zu erzielen.



Dauer:
3 Tage



Preis:
1.750,00 € (2.082,50 € inkl. MwSt.)

Kursinhalt

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

- Verstehen, wie die Kundenerfahrungen in der Interaktion mit dem Service Provider (Customer Journey) gestaltet werden können
- Wissen, wie man Märkte und Stakeholder identifiziert um diese gezielt mit Serviceangeboten anzusprechen
- Die Konzepte, wie man Beziehungen zwischen Stakeholder und deren Kollaboration fördert, kennen zu lernen
- Gestaltung der Nachfrage und Definition von Dienstleistungsangeboten (Serviceangeboten)
- Wissen, wie man Erwartungen ausrichtet und Details der Dienstleistungen vereinbart
- Know how, um Kunden und Anwender effizient „an Bord zu bringen“ und die kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung zu erzielen
- Wissen zu Practices, Prozesse, Methoden und Werkzeuge die zum Lenken, Planen und Verbessern relevant sind:
 - Relationship Management
 - Supplier Management
 - Business Analysis
 - Service Level Management
 - Service Catalogue Management
 - Service Desk

Voraussetzungen

Für diesen Kurs sollten die Kursteilnehmer/-innen folgende Vorkenntnisse mitbringen:

- Besitz des ITIL® 4 Foundation Zertifikates

Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Personen, die im Besitz des ITIL® 4 Foundation Zertifikates sind und sich tiefer mit ITIL® 4 und deren Practices auseinandersetzen möchten sowie den ITIL® 4 Managing Professional Status anstreben.

AGM Kiel

Hopfenstraße 2c

24114 Kiel

Phone: 0431 55681231

Email: kiel@damago.de

