

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value («ITDSV»)

Lernen Sie in diesem Seminar die Services so zu gestalten, damit Sie eine maximale Wertschöpfung für den Kunden erreichen.

Dauer: 3 Tage

Preis: 3'600.– zzgl. 8.1% MWST

Kursdokumente: Offizielle Kursunterlagen (englisch) & offizielles Axelos Buch (digital) inkl.

Prüfungsvoucher

Inhalt

Das Modul umfasst alle Arten von Engagement und Interaktion zwischen einem Service Provider und seinen Kunden, Lieferanten und Partnern. Es werden die einzelnen Schritte untersucht, die Organisationen unternehmen können, um Stakeholder Value voranzutreiben, einschliesslich (aber nicht beschränkt auf) der Pflege von Beziehungen, das Verständnis für Märkte und Stakeholder sowie die Erfassung und Realisierung von Werten. Das Modul befasst sich auch mit der Umwandlung von der Nachfrage in Werte durch IT-gestützte Dienstleistungen und gibt den Teilnehmenden die notwendigen Werkzeuge an die Hand, um die Stakeholder-Zufriedenheit zu erhöhen und sich so den entscheidenden Wettbewerbsvorsprung zu verschaffen. Es kann in allen Arten von Organisationen eingesetzt und angepasst werden und hilft dabei, eine effektive Servicebeziehung auf einem angemessenen Niveau zu erzielen.

1. Customer Journey
 - Konzepte
 - Möglichkeiten zur Gestaltung und Verbesserung
2. Märkte und Stakeholder
 - Eigenschaften von Märkten
 - Marketingaktivitäten und -techniken
 - Kundenbedürfnisse
 - Interne und externe Faktoren
 - Service Provider und Wertversprechen
3. Stakeholderbeziehungen
 - Begriffe «gegenseitige Bereitschaft (Mutual Readiness)» und «Reife (Maturity)»
 - Verschiedene Arten von Lieferanten- und Partnerbeziehungen
 - Entwickeln von Kundenbeziehungen
 - Analyse der Kundenbedürfnisse
 - Kommunikations- und Collaboration-Aktivitäten und -Techniken
 - Relationship Management Practice
 - Supplier Management
4. Service Angebote
 - Methoden zur Gestaltung digitaler Serviceerlebnisse basierend auf wert- und datengetriebenem sowie nutzerzentriertem Servicedesign
 - Ansätze für das Verkaufen und Erhalten von Services
 - Erfassen, Beeinflussen und Steuern von Nachfragen und Chancen
 - Anforderungen von unterschiedlichen Stakeholdern
5. Erwartungen und Vereinbarung von Services
 - Planen der gemeinsamen Wertschöpfung
 - Verhandeln und Vereinbaren der Service Utility & Warranty sowie der Service Erfahrung
6. On- und off-Boarding von Kunden und Anwendern
 - Wichtigste Transition-, on- und off-Boarding-Aktivitäten
 - Aufbau und Förderung von Beziehungen
 - Benutzer autorisieren und Serviceberechtigungen prüfen

- Unterschiedliche Ansätze zur gegenseitigen Erhöhung der Fähigkeiten von Kunden, Nutzern und Service Providern
- On- und off-Boarding-Pläne vorbereiten
- Entwickeln von Plänen zur Einbindung von Usern und Lieferkanälen
- Service Catalogue Management Practice
- Service Desk Practice

7. Kontinuierliche Wertschöpfung (Servicekonsum / -bereitstellung)

- Anfordern von Benutzerservices
- Methoden für das «Triaging» von Benutzeranfragen (User Requests)
- Verstehen des Konzepts «User Communities»
- Methoden zur Förderung und Organisation von Kunden- und Nutzer-Feedbacks
- Servicementalität (Einstellung, Verhalten und Kultur)
- Verwenden verschiedener Ansätze zur Bereitstellung von User Services
- Service Request Management Practice

8. Realisierung und Validierung des Servicewertes

- Methoden zur Messung der Servicenutzung, der Customer- und User-Experience sowie der Kundenzufriedenheit
- Methoden zur Verfolgung und Überwachung des Service Wertes (Ergebnis, Risiken, Kosten und Ressourcen)
- Verschiedene Methoden der Berichterstattung über die Ergebnisse und Leistung von Services
- Weiterberechnungs-Modelle (Charging Policies)
- Beurteilen der Realisierung von Servicewerten
- Vorbereitung der Bewertung und Verbesserung von Customer Journeys

Die Kursinhalte/Lernziele orientieren sich am offiziellen Syllabus der Axelos.

Key Learnings

- Entwickeln einer «Customer Journey»
- Gezieltes Ansprechen von Märkten und Stakeholdern
- Erfolgreiche Pflege von Stakeholder-Beziehungen
- Gestaltung von Nachfrage und Definition des Serviceangebots
- Vereinbarung von Services durch Abgleich
- Organisation von Ein- und Austritten von Kunden und Anwendern
- Gewährleistung kontinuierlicher Wertschöpfung (Servicekonsum / Servicebereitstellung)
- Realisierung und Validierung von Servicewerten

Methodik & Didaktik

Der Kurs beansprucht einen zusätzlichen Zeitaufwand ausserhalb des Unterrichts von mindestens 20 Stunden.

Der Kurs besteht aus einer dreitägigen interaktiven Schulung aus Präsentation und Gruppenübungen. Bitte reservieren Sie sich die Abende während der Schulung für Repetitionen und/oder kleinere Hausaufgaben. Die Vorbereitung und die Bearbeitung der Hausarbeiten tragen massgeblich zum Prüfungserfolg bei.

Dieses Modul richtet sich an Personen und Organisationen, die mit Servicebeziehungen zu tun haben & die Customer Journey aktiv mitgestalten. Alle, die die Zusammenarbeit und Abstimmung mit Zulieferern und Partnern steuern und neu ausrichten. Mitarbeiter, die Produkte und Services konzipieren, planen, überprüfen und optimieren oder verantwortlich sind für Überführung, Release und Validierung neuer Produkte und Services. Das Zielpublikum umfasst, ist aber nicht beschränkt auf beschränkt auf:

- Service Delivery Manager
- Service Desk Manager
- Service Level Manager
- Service & Solution Architect
- Business Analyst
- Enterprise Architect
- Product Owner & Digital Product Manager
- Project & Portfolio Manager
- Supplier / Relationship Manager
- Customer experience (CX) Manager / Designer

Anforderungen

Das «ITIL® 4 Foundation Zertifikat» ist Voraussetzung für diesen Kurs. Das Zertifikat «ITIL® Foundation 2011» ist nicht ausreichend. Sollten Sie noch nicht im Besitz dieses Zertifikates sein, besuchen Sie den folgenden Kurs:

- [ITIL® 4 Foundation Kompaktkurs \(«IT4»\)](#)

Zertifizierung

Die Prüfung können Sie in deutscher oder englischer Sprache buchen. Die Kursunterlagen sind in englischer Sprache und die offizielle Literatur wahlweise in englischer oder deutscher Sprache. Grundsätzlich empfehlen wir die Prüfung in der Sprache der offiziellen Literatur zu wählen. Bei der Anmeldung zur Prüfung können Sie selber die Prüfungssprache und die Sprache des eBooks auswählen.

Sie erhalten einige Tage vor Kursbeginn einen Voucher für eine online Prüfung per E-Mail von PeopleCert. Der Prüfungsvoucher muss direkt bei PeopleCert eingelöst werden, wo Sie sich für einen verfügbaren Prüfungstermin anmelden können. Die online Prüfung wird von einer PeopleCert Aufsichtsperson beaufsichtigt, wozu ein Gerät mit Mikrofon und Kamera erforderlich ist.

Für weitere Informationen rund um die Prüfung werfen Sie auch einen Blick auf die Website der PeopleCert [hier](#).

Format: 40 Multiple-Choice-Prüfungsfragen, Dauer 1.5 Stunden, closed book, pass rate liegt bei 70%

Option «Take2»:

Diese Option ermöglicht es Ihnen bei Nichtbestehen die Wiederholungsprüfung zu einem günstigeren Preis abzulegen. Die Wiederholungsprüfung findet **online** statt. Bei Bedarf buchen Sie diese Option vor der Prüfungsbuchung selbständig in Ihrem PeopleCert-Kandidatenprofil dazu. Für die Vorbereitung und Ablegung der Wiederholungsprüfung haben Sie ab dem Datum der ersten Prüfung bis zu 6 Monate Zeit.

Die «ITIL® 4 Drive Stakeholder Value» Zertifizierung gehört zu den Voraussetzungen für die Ernennung zum ITIL® 4 Managing Professional.

<https://www.peoplecert.org/de/terms-of-service-and-privacy-policy> – unter diesem Link finden Sie weitere Informationen zum Beschwerdemanagement unseres Zertifizierungspartners und Ihren Rechten.

Besuchen Sie auch den Digicomp You Tube Kanal und schauen Sie sich den DigiSnack mit Regine Collée zum Thema [ITIL® 4 Customer Journey](#) an.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder info@digicomp.ch. Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter www.digicomp.ch/weiterbildung-digital-transformation-technologies/agile/kurs-itil-4-specialist-drive-stakeholder-value