



## ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) (ITILDSV)

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.

### INHALTE

- 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.

### PREIS P. P.

€ 1550,- (zzgl. MwSt.)

### DAUER

3 Tage (09:00 - 17:00 Uhr)

### SIE HABEN FRAGEN?

**+43 50 4510-0**

E-Mail Anfrage: [office@tectrain.at](mailto:office@tectrain.at)

<https://www.tectrain.at/seminare/itil/itil-managing-specialist-sp/itil-4-specialist-drive-stakeholder-value-dsv>





## 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

## VORAUSSETZUNGEN

ITIL® 4 Foundation Zertifikat

## ZERTIFIZIERUNG

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value. Die Zertifizierungsprüfung wird mittels Online-Prüfungsverfahren abgenommen. Die Kandidaten/-innen erhalten von uns einen Prüfungsvoucher und eine Anleitung zur Anmeldung an einem individuell wählbaren Termin und Uhrzeit.

**Opt. Zertifizierungsgebühr:** € 440,- zzgl. MwSt.

## ABSCHLUSS

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-Teilnahmezertifikat.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. This official ITIL® course is supported by makeit information systems GmbH, an ATO/affiliate of AXELOS Limited.