

ITP ITIL4MPDSV - ITIL® 4 SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE ELEARNING (SELF-STUDY + ESAME)

CORSO IN AUTOAPPRENDIMENTO

Durata	Prezzo	Orari	Calendario
10 ore	1.295,00€ 1.190,00€ + IVA		

Il **corso ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value eLearning** è la proposta ufficiale Peoplecert per chi desidera studiare da solo, con i propri tempi e ritmi.

Con il **corso ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value** Acquisite le competenze necessarie per migliorare le relazioni con gli stakeholder e ottimizzare l'esperienza dell'utente attraverso un'efficace co-creazione di valore.

Questo corso è basato sulle specifiche dell'esame definite da Peoplecert. Con l'aiuto dei concetti e della terminologia **ITIL® 4**, degli esercizi e degli esempi inclusi nel corso, i candidati acquisiscono le conoscenze necessarie per superare l'esame di certificazione.

Completando questo corso, l'allievo è pronto a sostenere e superare l'[esame di certificazione ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value](#). Il voucher per l'iscrizione all'esame (via Internet) è compreso nel prezzo del corso. Non è necessario recarsi presso un testing center. L'esame può essere sostenuto da casa o dall'ufficio. L'esame va sostenuto entro un anno dall'acquisto.

PIPELINE è accreditata come ATO Affiliate e eroga il corso in collaborazione con il Partner Green Mill Solutions, un ATO accreditato da PeopleCert.

ITIL® è un marchio registrato di PeopleCert Group il cui uso è consentito solamente previa autorizzazione di PeopleCert. Tutti i diritti riservati.

Contenuti del corso

Understanding Stakeholder Needs And Expectations

Identify, assess and prioritise the needs and expectations of various stakeholders, including customers, employees, partners and regulators.

Customer Experience Management

Gain a deeper understanding of the principles of creating and maintaining a positive customer experience.

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione



Service Relationships

Learn how to effectively manage relationships with a variety of stakeholders, including customers, users, suppliers and partners.

Value Co-creation

Explore the concept of value co-creation, where value is not just delivered to customers but created collaboratively with them.

Service Level Management

Learn how to establish, monitor and report on service levels to ensure that they meet stakeholder requirements and agreements.

Service Metrics And KPIs

Understand how to define and use KPIs and metrics to measure, report and improve service performance, customer satisfaction, and value.

Customer Journey Mapping

Explore techniques for mapping the customer journey to identify touchpoints, pain points and opportunities for improving the customer experience.

Service Improvement

Develop the skills to continually improve services based on stakeholder feedback. Implement a culture of continuous improvement to enhance value over time.

Communication And Collaboration

Foster positive stakeholder relationships through effective communication and collaboration.

Partecipanti

Il **corso ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value** è rivolto ai professionisti di ITSM che gestiscono il funzionamento di prodotti e servizi informatici e digitali e ai responsabili della consegna end-to-end. Il suo target di riferimento comprende, ma non si limita a:

- manager aziendali;
- responsabili di processi aziendali;
- consulenti IT;
- sviluppatori IT;
- gestione IT;
- personale di supporto IT;
- fornitori di servizi;
- system Integrator.

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione

Obiettivi

Completando il **corso ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value** i partecipanti saranno in grado di:

- capire come sono progettati i processi dei clienti;
- sapersi rivolgere ai mercati e agli stakeholder;
- promuovere le relazioni con gli stakeholder;
- modellare la domanda e definire l'offerta di servizi;
- sapere come allineare le aspettative e concordare i dettagli dei servizi;
- sapere come relazionarsi con clienti e utenti;
- agire insieme per garantire una co-creazione continua del valore (consumo di servizi / fornitura di servizi);
- sapere come realizzare e convalidare il valore del servizio.

Prerequisiti

Per partecipare con profitto a questo corso un candidato deve aver superato l'esame di [certificazione ITIL 4 Foundation](#).

Lingua

Lingua utilizzata nel corso: Inglese

Il materiale didattico è in lingua Inglese o Italiano a scelta dell'allievo

L'esame può essere sostenuto in Inglese o Italiano a scelta dell'allievo

Materiali e Bonus

Il corso ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value eLearning include:

- **corso e-learning** accessibile per 1 anno;
- **documentazione** didattica digitale;
- un **voucher** per l'iscrizione all'esame di certificazione.

Hai bisogno di chiarimenti o ulteriori informazioni?

Vuoi organizzare un corso personalizzato?

Chiamaci: 02/6074791 Scrivici: formazione@pipeline.it

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione