

ITIL 4

Drive Stakeholder Value (DSV)

Dauer

3 Tage

Preis

EUR 1900.00,-- exkl. Ust.

Termine (Österreich)

ITIL DSV Seminar in Österreich:

auf Anfrage und auch als Inhouse Workshop oder Coaching und Consulting buchbar

auch als Inhouse Workshop oder Coaching mit Consulting

Termine (Deutschland)

ITIL DSV Seminar:

München: 09. - 11.05.2022

Ihr Nutzen

Nachdem Sie ein Foundation-Zertifikat nach ITIL 4 erworben haben, können Sie Ihr ITIL-Wissen mit diesem ITIL4-Specialist-Seminar vertiefen. Diese 2,5-tägige Schulung ist für Sie geeignet, wenn Sie das ITIL 4 Managing Professional Level erreichen wollen.

Wir bringen Ihnen in unserem ITIL-Seminar vertiefend die Practices und Konzepte nach ITIL 4 näher und erweitern so ihre Kenntnisse aus dem Foundation Training. Wir diskutieren mit Ihnen, alle Arten von Interaktionen zwischen einem Dienstleister und seinen Kunden und anderen Stakeholdern. Unser Training ist die optimale Vorbereitung auf die offizielle Zertifizierungsprüfung direkt im Anschluss an die Weiterbildung.

Voraussetzungen

ITIL4 Foundation ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

Inhalte

ITIL DSV Seminar und Training:

Inhalte:

Sie verstehen, die sogenannte customer journey

Sie lernen, wie man Stakeholder-Beziehungen fördert

Know-how zur Gestaltung der Nachfrage und zur Definition von Dienstleistungsangeboten

Know-how über das On- and Offboarding von Kunden und Benutzern

Sie lernen, wie man partnerschaftlich handeln kann, um eine kontinuierliche Wertschöpfung zu gewährleisten (Dienstleistungskonsum / -bereitstellung)

Know-how zur Realisierung und Validierung des Servicewertes

Verständnis für Service-Marketing und zur Verhandlung von Vereinbarungen.

Etablierung von Kundenbeziehungen

Erstellen eines maßgeschneiderten Service-Angebots

On- und Offboarding neuer Kunden

Value Co-Creation ? gemeinschaftliche Wertschöpfung

Validierung der Wertschöpfung

Zertifizierung

Die ITIL® DSV Prüfung findet im Anschluss an das Seminar statt. Es handelt sich hierbei um eine Multiple-Choice-Prüfung mit 40 Fragen, welche in 90 Minuten beantwortet werden müssen. 28 von 40 Fragen, also 70%, müssen richtig beantwortet sein, um das Zertifikat zu erhalten.

Kandidaten, die an der Prüfung in einer Sprache teilnehmen, die nicht ihre Muttersprache ist, oder Kandidaten mit besonderen Anforderungen (z.B. gesundheitliche Einschränkungen) haben Anrecht auf eine verlängerte Prüfungsdauer. Bitte informieren Sie uns bereits bei der Anmeldung, wenn wir eine verlängerte Prüfungsdauer für Sie beantragen sollen.

Gültigkeit: zeitlich unbegrenzt

Prüfungssprache: ENGLISCH

Kontakt

abadir IT training & consulting GmbH, Grabenweg 68, 6020 Innsbruck, Österreich

T (+43 512) 27 92 69-0, F (+43 512) 27 92 69-10, E office@abadir.at