Szkolenie: ITIL®

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

Cel szkolenia:

Rozwiń swoją karierę w zarządzaniu usługami IT dzięki oficjalnemu kursowi ITIL® (Zwiększanie wartości dla interesariuszy), przygotowanemu przez twórców ITIL®: **kurs i voucher egzaminacyjny w pakiecie!**

Rozwijaj swoje umiejętności, aby dostarczać wyjątkową wartość, koncentrując się na przekształcaniu zapotrzebowania w namacalne korzyści za pomocą usług z wykorzystaniem technologii informatycznych.

Kwalifikacja ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) (Zwiększanie wartości dla interesariuszy) ma na celu dokładne zapoznanie kandydata ze wszystkimi formami angażowania i interakcji między dostawcą usług a jego klientami, użytkownikami, dostawcami i partnerami, w tym kluczowymi koncepcjami z zakresu doświadczeń klienta (CX), doświadczeń użytkownika (UX) i tworzenia mapy ich podróży.

Egzamin ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) ma na celu sprawdzenie, czy kandydat potrafi wykazać się dostateczną wiedzą teoretyczną i praktyczną na temat ITIL 4 w aspekcie wszystkich form angażowania i interakcji między dostawcą usług a jego klientami, użytkownikami, dostawcami i partnerami. Kwalifikacja ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) to jeden z warunków wstępnych uzyskania tytułu ITIL 4 Managing Professional, który stanowi ocenę praktycznej i technicznej wiedzy kandydata na temat sposobów skutecznego zarządzania współczesnymi usługami, zespołami i przepływami pracy IT.

Grupa docelowa

- Osoby kontynuujące swoją karierę w zarządzaniu usługami
- Menedżerowie ITSM
- Praktycy ITSM zarządzający operacjami związanymi z IT, produktami cyfrowymi i usługami
- Posiadacze kwalifikacji ITIL®, którzy chcą zaktualizować swoją wiedzę i rozwijać swoją wiedzę dalej

Plan szkolenia:

- Wprowadzenie
  - Znaczenie zaangażowania
  - Kluczowe zasady

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70
BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001

- Podróż klienta
  - Aspiracje interesariuszy
  - Punkty styku
  - Mapowanie podróży klienta
  - Projektowanie podroży klienta
  - Pomiar i doskonalenie podróży klienta
- Krok 1: Eksploracja
  - Zrozumienie korzystających z usług i ich potrzeb
  - Zrozumienie dostawców usług I ich ofert
  - Zrozumienie rynków
  - Rynki docelowe
- Krok 2: Angażowanie
  - Komunikacja i współpraca
  - Zrozumienie typów relacji usługowych
  - Tworzenie relacji usługowych
  - Zarządzanie dostawcami i partnerami
- Krok 3: Oferta
  - Zarządzanie zapotrzebowaniem i szansami
  - Określanie wymagań klientów i zarządzanie nimi
  - Projektowanie ofert usług I doświadczeń użytkowników
  - Sprzedaż i pozyskiwanie ofert usług
- Krok 4: Uzgodnienie
  - Uzgadnianie i planowanie współtworzenia wartości
  - Negocjowanie i uzgadnianie usługi
- Krok 5: Wprowadzanie
  - Planowanie wprowadzenia
  - Odnoszenie się do użytkowników i pielęgnowanie relacji
  - Zapewnienie zaangażowania użytkowników i kanałów dostarczania
  - Umożliwienie użytkownikom korzystania z usług
  - Rozwijanie wspólnych umiejętności
  - Wycofywanie klientów i użytkowników
- Krok 6: Współtworzenie
  - Promowanie nastawienia na usługi
  - Bieżące interakcje w ramach usług
  - Pielęgnowanie społeczności użytkowników
- Krok 7: Realizacja

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70
BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001

- Realizacja wartości usług w różnych okolicznościach
- Śledzenie realizacji wartości
- Ocena i raportowanie realizacji wartości
- Ocena realizacji wartości i doskonalenie podroży klientów
- Realizacja wartości dla dostawców usług

Wymagania:

Ten kurs jest dedykowany dla osób zajmujących się zawodowo zarządzaniem usługami i które uzyskały już wcześniej certyfikat ITIL® 4 Foundation.

Poziom trudności



Certyfikaty:

Każdy uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu akredytowanego szkolenia.

Każdy uczestnik szkolenia ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) otrzymuje voucher na egzamin on-line. A po uzyskaniu pozytywnego wyniku na egzaminie, uczestnik otrzymuje również międzynarodowej certyfikat ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV).

Informacje o egzaminie:

- Dozwolone materiały: brak

Na tym egzaminie nie można korzystać z materiałów pomocniczych. Podczas uczenia się należy korzystać z publikacji ITIL® 4: Zwiększanie wartości dla interesariuszy i przewodników praktyk ITIL®, ale NIE są one dozwolone na egzaminie.

- Czas trwania egzaminu: 90 minut

W przypadku kandydatów podchodzących do egzaminu w języku innym niż ich język ojczysty lub język, którym posługują się w pracy, czas może zostać przedłużony o 25%, tj. do 113 minut łącznie.

- Liczba punktów: 40 punktów

Egzamin składa się z 40 pytań, każde warte jest 1 punkt. Nie stosuje się punktów ujemnych.

- Próg zdawalności: 28 punktów

Należy udzielić poprawnej odpowiedzi na 28 pytań (70%), aby zdać egzamin.

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70
BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001

- Poziom: Poziomy Blooma 2 i 3

„Poziom Blooma” opisuje rodzaj myślenia potrzebny do odpowiedzi na pytanie. W przypadku pytań 2. poziomu Blooma kandydaci muszą wykazać zrozumienie koncepcji, metod i zasad DSV. W przypadku pytań 3. poziomu Blooma kandydaci muszą wykazać zastosowanie tych koncepcji, metod i zasad DSV oraz informacji z powiązanych praktyk.

- Rodzaje pytań: Standardowe, przeczące i lista

Wszystkie pytania mają formę „testu wyboru”.

W pytaniach „standardowych” występuje jedno pytanie i cztery opcje odpowiedzi.

Pytania „przeczące” to pytania „standardowe”, w których główna część jest sformułowana przy użyciu przeczenia.

W pytaniach typu „lista” pojawia się lista czterech stwierdzeń, z których należy wybrać dwa prawidłowe.

Prowadzący:

Autoryzowany trener PeopleCert

Informacje dodatkowe:

ITIL® 4 jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Compendium Centrum Edukacyjne Spółka z o.o.
ul. Tatarska 5, 30-103 Kraków, tel.: (12) 298 47 77
ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa, tel.: (22) 417 41 70
BNP Paribas Bank Polska S.A.
Oddział w Warszawie
Nr konta: PL 20 1600 1462 1853 6451 3000 0001