

## ITIL® 4 Drive Stakeholder Value (DSV)

3 Dagen (21 Uur) / Examenvoucher en Take2 optie inbegrepen

Onze 3-daagse "ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)" is een van de vier cursussen voor de kwalificatie ITIL4 Managing Professional (MP).



Deze cursus is ideaal voor iedereen die een goed begrip wil krijgen van de verschillende soorten **interacties** tussen een service provider en hun klanten, gebruikers, leveranciers en partners.

Het kernconcept van Drive Stakeholder Value is het verschaffen van inzicht in hoe de vraag kan worden omgezet in waarde door middel van IT-gebaseerde services. De cursus behandelt belangrijke onderwerpen zoals service level-agreement design, multi-supplier management, relatie management, customer and user experience design, customer journey mapping, en meer. Men kan verwachten dat men de tools in handen krijgt om gebruikersbetrokkenheid te stimuleren en de **tevredenheid van interne en externe stakeholders** te vergroten.

### OBJECTIEVEN VAN DEZE OPLEIDING:

---

#### Tijdens onze 3-daagse cursus, zullen de deelnemers:

- Vertrouwd geraken met het concept van de customer journey en manieren ontdekken om customer journeys te ontwerpen en te verbeteren
- Leren hoe de behoeften van de klant te beschrijven, rekening houdend met de interne en externe factoren die deze behoeften beïnvloeden
- Begrijpen hoe de praktijk van leveranciersmanagement kan worden toegepast om het beheer van leveranciers- en partnerrelaties mogelijk te maken en eraan bij te dragen
- Methoden ontdekken voor het ontwerpen van digitale service-ervaringen op basis van waardegedreven, datagedreven en gebruikersgericht service-ontwerp
- Leren om verwachtingen op elkaar af te stemmen en een gedeelde visie op de beoogde omvang en kwaliteit van de service te bepalen tussen de service provider en de service consument
- De belangrijkste transitie, onboarding en offboarding activiteiten begrijpen
- Weten hoe een service mindset kan worden bevorderd, namelijk door: houding, gedrag en cultuur
- Kennis hebben van de methodes om de waarde van de service te volgen en te meten: resultaat, risico, kosten en baten

### INHOUD VAN DE CURSUS:

---

De cursus is opgedeeld in verschillende modules om de sleutelconcepten op een gestructureerde manier uit te leggen.

#### Module 1 - The customer journey - Introduction

- Mapping, designing, measuring and improving the Customer Journey

#### Module 2 - The customer journey - Step 1: Explore

- Understanding service consumers, service providers and targeting markets

#### Module 3 - The customer journey - Step 2: Engage

- Service relationship types
- Building service relationships
- Analyzing customer needs
- Managing suppliers and partners

#### Module 4 - The customer journey - Step 3: Offer

- Managing demand and opportunities
- Designing service offerings and user experience
- Selling and obtaining service offerings

#### Module 5 - The customer journey - Step 4: Agree

- Aligning expectations and agreeing services
- Agreeing and planning value co-creation
- Negotiating and agreeing a service

## Module 6 - The customer journey - Step 5: Onboard

- ITIL management practices
- Planning onboarding
- Providing user engagement and delivery channels
- Enabling users for service
- Offboarding

## Module 7 - The customer journey - Step 6: Co-Create

- Service mindset
- Ongoing service interactions
- Nurturing user communities

## Module 8 - The customer journey - Step 7: Realize

- Measuring and tracking service value
- Value capturing and customer journey improvement
- Assessing and reporting value realization
- Evaluating value realization and improving customer journeys

Met behulp van ITIL® 4 concepten en terminologie, activiteiten, oefeningen, voorbeelden en de casestudy die in de cursus is opgenomen, zult u relevante kennis verwerven om te slagen voor het ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value certificeringsexamen.

Onthoud dat deelnemers **elke avond minstens 1,5 uur studietijd** zouden moeten voorzien.

## VOOR WIE IS DEZE OPLEIDING BEDOELD?

---

Onze ITIL® 4: Drive Stakeholder Value cursus is ontworpen voor individuen en organisaties die zich bezighouden met servicereelaties, inclusief product- en servicelevering, consumptie en relatiebeheer. Dit zijn de mensen en organisaties die ofwel betrokken zijn bij het organiseren van het klanttraject of eraan deelnemen.

### De doelgroep omvat:

Relatiemanagers; Customer/User Experience (CX/UX) Managers; Account Managers; Service Delivery Managers; Service Desk Managers; Enterprise Architecten; Service en Solution Architecten; Business Analisten; Product Owners en Digital Product Managers; Project & Portfolio Managers; Supplier Relationship Managers.

## VEREISTE VOORKENNIS:

---

Om deel te nemen aan de ITIL® 4: Drive Stakeholder Value, wordt van de deelnemer verwacht dat hij/zij bekend is met ITIL 4 Foundation, waarin de fundamentele service management concepten van ITIL 4 worden geïntroduceerd. Deelnemers moeten in het bezit zijn van het ITIL 4 Foundation certificaat om het ITIL4 DSV examen te kunnen afleggen.

Deelnemers zullen B2B Learning een kopie van hun certificaat moeten bezorgen bij inschrijving om toegelaten te worden tot deze cursus. Als u uw ITIL 4 Foundation examen moet afleggen, kunt u ofwel onze ITIL 4 Foundation klassikale cursus of eLearning module bijwonen, of uw examen alleen online boeken als u liever zelfstudie doet.

## CURSUSMATERIAAL:

---

Kandidaten ontvangen een geaccrediteerde set cursusmateriaal in digitaal formaat (eBook), waaronder een cursusboek, een pre- en post-leesgids, snelle referentiekaarten en oefenexamenvragen. Deelnemers mogen het materiaal één keer printen en kunnen de bestanden gebruiken onder de gebruiksvoorwaarden van B2B Learning.

Onze prijs is inclusief cursusmateriaal, het officiële ITIL 4 DSV handboek in digitaal formaat, een examen voucher (met Take2 optie) en lunch.

## IN VERBAND MET HET EXAMEN:

---

- Multiple-choice formaat (1 punt per vraag)
- Het vereiste minimum om te slagen: 70%
- 40 vragen
- Gesloten boek examen
- Duur: 90 minuten + 25 % extra tijd voor niet-Engelstaligen

U zal tijdens de opleiding uw examen voucher ontvangen (met Take2 optie). Met deze voucher kan u het examen online (met toezicht via de webcam) afleggen na de opleiding op een dag/uur naar keuze. Wij maken u erop attent dat u een kleine software moet installeren op uw PC vòòr het examen. Meer informatie krijgt u tijdens de opleiding.