

DELIVERY

ITIL®4 SPECIALIST DRIVE STAKEHOLDER VALUE

CHE COS'È ITIL SPECIALIST DRIVE STAKEHOLDER VALUE

Questo modulo tratta tutti i tipi di interazione che sussistono tra un service provider e i rispettivi clienti, utenti, fornitori e partner. Si focalizza sulla conversione della domanda in valore per mezzo di Servizi IT e tratta argomenti chiave quali la progettazione di SLA, la gestione multi-fornitore, la comunicazione, la gestione delle relazioni con gli stakeholder, la progettazione basata su customer/user experience, il customer journey mapping e altro, e fornisce agli interessati gli strumenti per incrementare la soddisfazione del cliente, elemento base del successo del business nel mercato attuale così competitivo.

Pre-requisiti: possedere la certificazione ITIL4 Foundation.

A CHI È RIVOLTO IL CORSO

Ai manager responsabili di gestire e incrementare la relazione con gli stakeholder, alle figure focalizzate sulla customer journey experience così come a coloro che sono responsabili di coltivare e rinforzare le relazioni con partner e fornitori.

OBIETTIVI DEL CORSO

- Fornire un quadro delle diverse tipologie di relazione che sussistono tra un service provider e i clienti e fornitori
- Fornire gli strumenti per incrementare la soddisfazione del cliente, elemento base del successo del business nel mercato
- Fornisce strumenti per convertire la domanda in valore mediante Servizi IT

PREREQUISITI:

CERTIFICAZIONE ITIL4 FOUNDATION



DURATA:
3 GIORNI



CERTIFICAZIONE:

ITIL Specialist Drive Stakeholder Value



CONTENUTI DEL CORSO

Nello specifico, il corso (in lingua inglese) è basato sui seguenti elementi:

- The concept of the customer journey
- Designing and improving customer journeys
- Markets and stakeholders: characteristics of markets, marketing activities and techniques, internal and external factors affecting customer needs, service providers and value propositions
- Managing stakeholder relationships
- Demand and Service Offering
- Service expectations and details of services
- Onboarding and offboarding
- Ensuring continual value co-creation
- Realizing and validating service value: measuring service usage CX, UX and satisfaction, tracking and monitoring service value, reporting of service outcome and performance, charging mechanisms, validating service value
- Exam simulation
- Exam discussion

PERSONALE DOCENTE

I docenti HSPI hanno un'esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi, presso organizzazioni IT di medie e grandi dimensioni, e sono in possesso delle certificazioni AgilePM Approved Trainer, PRINCE2 Approved Trainer, MoP Approved Trainer, DevOps Approved Trainer, PRINCE2 Agile Approved Trainer e Professional Scrum Master. Grazie all'esperienza maturata nell'attuazione delle best practice del corso e nell'insegnamento delle metodologie di Project & Portfolio Management, Service Management ed Enterprise Architecture, i trainer HSPI riescono a portare in aula esempi concreti di applicazione pratica dei concetti trattati.

L'AZIENDA

HSPI SpA è una società di consulenza direzionale specializzata in progetti di ICT Governance, gestione del cambiamento organizzativo e Information Risk Management. Fortemente orientata all'utilizzo di best practice internazionali quali ITIL®, COBIT®, PMP, PRINCE2 e TOGAF®, ne sostiene la diffusione mediante l'applicazione nel contesto dei propri clienti, la formazione e le attività di volontariato.

HSPI è certificata UNI EN ISO9001:2015 per l'erogazione dei servizi di formazione e accreditata ente di formazione specializzato (ATO e AEO) da APMG International e PEOPLECERT.

HSPI è certificata secondo la norma ISO37001:2016 sulle politiche di anticorruzione.

CONTATTI

Per iscrizioni al corso e informazioni, invia un'e-mail a formazione@hspi.it.