

ITIL® 4 SPECIALIST DRIVE STAKEHOLDER VALUE



HSPI



FORMAZIONE HSPI



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.

Prerequisiti

- Certificazione ITIL®4 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

Per disposizioni di AXELOS, coloro che partecipano al corso devono obbligatoriamente sostenere l'esame di certificazione.



Durata

3 GIORNI



Certificazione

ITIL®4 SPECIALIST DRIVE
STAKEHOLDER VALUE



FORMAZIONE HSPI

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 PRINCE2 6th Edition Approved Trainer, AgilePM 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 inoltre certificata ISO 37001:2016 sulle politiche di anticorruzione, ISO 27001:2013 in materia di Sicurezza delle Informazioni, ISO 14001:2015 sulle politiche di gestione ambientale, ISO 45001:2018 sulle politiche di gestione della salute e sicurezza del lavoro.

Contatti

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

HSPI SPA

HSPI SpA è ente di formazione accreditato (ATO e AEO) da APMG International, PEOPLECERT e IREB per i corsi ITIL®, PRINCE2®, COBIT®, MoP®, PRINCE2 Agile®, AgilePM®, PeopleCert DevOps® e CPRE®. ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile® and MoP® are registered trade marks of AXELOS Limited. COBIT® is a Trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. PeopleCert DevOps® is a Registered Trademark of PeopleCert. AgilePM® is a registered trademark of Agile Business Consortium Limited. All rights reserved. APMG International ISO/IEC 20000™ is a trademark of The APM Group Limited. All rights reserved.

WWW.HSPI.IT



HSPI

Via Vittorio Emanuele Orlando, 83
00185 Rome – Italy
+39 06 45443318
FORMAZIONE@HSPI.IT