



**SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE - ITIL 4 DSV**

Il modulo ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value (ITIL 4 DSV) copre tutti i tipi di coinvolgimento e di interazione tra un fornitore di servizi e i suoi clienti, utenti, fornitori e partner. È focalizzato sulla conversione della domanda in valore attraverso servizi basati sulle tecnologie dell'informazione.

**Sede del corso:**

Gruppo Infor in via Sardi 14/B  
Alberi Parma

**Orario:**

9 alle 13 e dalle 14 alle 17

**Durata:**

3 giorni

**Sessione d'esame:**

verrà sostenuto dai candidati l'ultimo giorno di corso.

**Costo:**

Il prezzo è € 1.550,00 + iva  
comprensivo di manuale e voucher  
per il sostenimento dell'esame

**Note:**

L'attivazione del corso è subordinata  
al raggiungimento del numero minimo  
di iscritti

ITIL 4 Specialist Create, Deliver and Support è rivolto ai professionisti ITSM che gestiscono l'operazione di prodotti e servizi digitali incentrati sulle tecnologie dell'informazione e ai responsabili della delivery end-to-end. La formazione accreditata per i moduli ITIL Managing Professional è obbligatoria per permettere una comprensione completa del contenuto principale. Tutti i moduli hanno ITIL 4 Foundation come prerequisito.

Il livello di certificazione ITIL® 4 Managing Professional è composto da quattro moduli:

ITIL 4 Specialist - Create, Deliver and Support

ITIL 4 Specialist - Drive Stakeholder Value

ITIL 4 Specialist - High Velocity IT

ITIL 4 Strategist - Direct Plan and Improve

**ITIL® 4 SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE (ITIL 4 SPECIALIST DSV)**

Il modulo ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value (ITIL 4 DSV) copre tutti i tipi di coinvolgimento e di interazione tra un fornitore di servizi e i suoi clienti, utenti, fornitori e partner. È focalizzato sulla conversione della domanda in valore attraverso servizi basati sulle tecnologie dell'informazione.

La certificazione ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value è rivolta ai professionisti responsabili della gestione e dell'integrazione delle parti interessate, a coloro che si focalizzano sul percorso e sull'esperienza del cliente (customer journey e customer experience) e ai responsabili della promozione delle relazioni con partner e fornitori. Una formazione accreditata per i moduli ITIL 4 Managing Professional è obbligatoria per permettere una comprensione completa degli elementi principali. Tutti i moduli hanno ITIL 4 Foundation come prerequisito.

Il modulo copre argomenti fondamentali quali la progettazione degli accordi sul livello del servizio (SLA), la gestione di più fornitori, comunicazione, gestione delle relazioni, la progettazione dell'esperienza dell'utente (UX) e del cliente (CX), la mappatura del customer journey, e via dicendo. Fornirà ai candidati gli strumenti per incrementare la soddisfazione delle parti interessate, che è fondamentale per il successo aziendale nell'ambiente competitivo attuale.

**Prerequisiti**

Per poter accedere al corso e all'esame ITIL® 4 Drive Stakeholder Value, è necessario aver ottenuto la certificazione ITIL® 4 Foundation. Per poter accedere all'esame è obbligatorio aver frequentato un corso di formazione accreditato.

**Obiettivi:**

- Capire come vengono progettati i customer journey
- Capire come individuare i mercati e le parti interessate
- Capire come promuovere le relazioni con le parti interessate
- Capire come conformarsi alle aspettative e trovare un accordo sui dettagli del servizio
- Capire come gestire l'acquisizione e la perdita di clienti e utenti
- Capire come cooperare per assicurare una co-creazione di valore continua (consumo/fornitura di servizi)
- Capire come realizzare e convalidare il valore del servizio

**A chi è rivolto**

Questo corso è rivolto agli individui che hanno un ruolo nella gestione e nella gestione di servizi e una responsabilità per pratiche quali software engineer/developer, DevOps Manager/Specialist, Solution Architect, etc., ma anche agli individui che desiderano ottenere il titolo di ITIL Managing Professional (MP).

**Contenuti:**

- Valutare le proposte
- Favorire le relazioni
- Mantenere aperti i canali di coinvolgimento
- Modellare la domanda
- Definire l'offerta di servizi
- Allinearsi e accordarsi sulle aspettative
- Co-creare esperienze di servizio
- Realizzare valore

in collaborazione con

