

# ITIL®4 Drive Stakeholder Value

## Schulung und Zertifizierung



### Dauer

- 3 Tage

### Format

- Präsenztraining
- Online Live
- Firmen-Inhouse (Präsenz und Online Live)

### Sprache

- Deutsch

### Inhalte

- Die Customer Journey
- Märkte und Marketing
- Kundenbedürfnisse und Kundenbeziehungen
- Lieferanten- und Partnerbeziehungen
- Bereitschaft und Reife
- Kommunikation und Zusammenarbeit
- Relevante Practices, Prozesse, Methoden:
  - Relationship Management
  - Supplier Management
  - Business Analysis
  - Service Level Management
  - Service Catalogue Management
  - Service Desk
- Intensive Prüfungsvorbereitung

### Zertifizierung

- Zertifizierungsprüfung online (PeopleCert) mit individueller Terminwahl



Das mITSM ist eine offiziell akkreditierte Trainingsorganisation.

### Ziele und Nutzen

Das Modul ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value deckt alle Formen des Engagements und der Interaktion zwischen Dienstleistern und ihren Kunden, Nutzern, Lieferanten und Partnern ab. Es befähigt Kandidaten und Organisationen, ihre Stakeholder mit den richtigen Serviceangeboten und Wertvorschlägen anzusprechen und sich in einem wettbewerbsintensiven Umfeld zu profilieren.

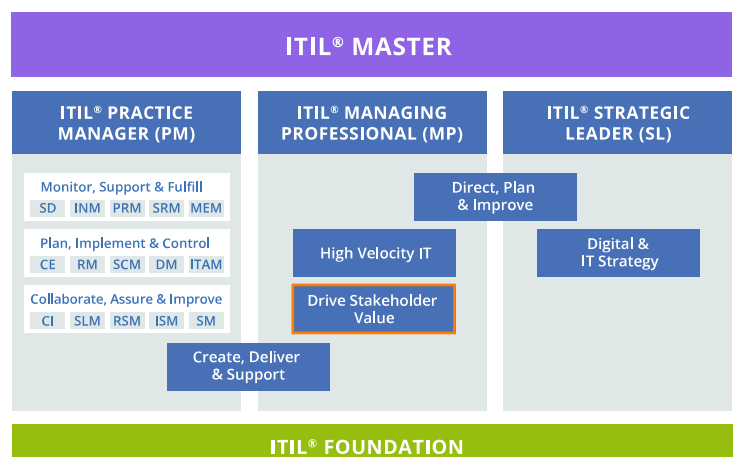
- Wie lässt sich die Kundennachfrage gestalten, das Kundenerlebnis optimieren und die Kundenbeziehung managen?
- Wie kann man die Zufriedenheit der Stakeholder erhöhen?
- Wie wird eine vorteilhafte Kultur der Zusammenarbeit und Transparenz geschaffen?

### Zielgruppe

- Alle, die für das Management und die Integration von Stakeholdern verantwortlich sind
- Alle, die für Customer Journey und Kundenerfahrung zuständig sind
- Alle mit Verantwortung für die Beziehungen zu Partnern und Lieferanten



Mehr Informationen unter [www.mitsm.de/itil-4-dsv](http://www.mitsm.de/itil-4-dsv)



Das ITIL-Zertifizierungsschema