

ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value (EN)

Group Training

Training code	CGAIT4SVCE
Gesproken taal	Engels
Taal materiaal	Engels
Dagdelen	6
Kosten	€2.150,00 excl. BTW Geen extra kosten.

Wat is ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value

Deze module bestrijkt de 'core' van alle soorten betrokkenheid en interactie tussen een serviceprovider en de klanten, gebruikers, leveranciers en partners. Het gaat hier om de conversie van de vraagnaar waarde door middel van co-creatie van waarde door services.

De specifieke onderwerpen die aan bod komen bij ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value zijn:

- Wat is een customer journey en hoe wordt deze ontworpen.
- Hoe de aandacht richten op bepaalde marktsegmenten of doelgroepen (targeting) en hoe worden relaties met belanghebbenden bevorderd.
- Hoe wordt (klant)vraag gevormd en hoe service offerings en user experience worden gecreëerd.
- Hoe wordt verwachting afgestemd en hoe worden servicedetails overeengekomen.
- Hoe vindt onboarding en offboarding van klanten en gebruikers plaats.
- Hoe wordt gezamenlijk en voortdurend waarde in een co-creatie gerealiseerd en gewaarborgd.
- Hoe wordt service-waarde gerealiseerd en gevalideerd.

Voor wie is ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value

ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value is bedoeld voor ITSM-medewerkers die betrokken zijn bij het beheer en de integratie van stakeholders, gericht op de customer journey en ervaring en het bevorderen van partner en leverancier relaties. Het volgen van een geaccrediteerde training is verplicht om volledig inzicht in het kernmateriaal te krijgen en tevens is het ITIL 4 Foundation een vereiste. Doelgroep is onder andere maar niet beperkt tot:

- Customer experience (CX) manager
- Customer experience (CX)/user experience (UX) designers
- Product Owners



- Digital product managers
- Portfolio managers
- Relationship managers
- Service en solution architecten

Voorvereisten

ITIL®4 Foundation

Tijdens deze training heb je een laptop nodig met toegang tot internet.

Doelstellingen

Het zal iedere IT-medewerker in staat stellen door middel van een customer journey een bijdrage te leveren in co-creatie van waarde door services

ITIL® is a (registered) Trade Mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS. All rights reserved.

Indien een copyright van derden van toepassing is op deze training, vind je het copyright op <https://academy.capgemini.nl/trademarks>

Op de producten en diensten die genoemd zijn in dit document zijn de Algemene Voorwaarden van Capgemini Academy van toepassing. Kijk voor de laatste versie op <https://academy.capgemini.com/>. De prijzen van genoemde producten en diensten zijn aan verandering onderhevig. Controleer ook voor de meest recente prijzen, onze website.

Over Academy

De professionals van Capgemini Academy bieden IT'ers wat ze nodig hebben. Onze mensen hebben een scherp oog voor drijfveren, aandacht voor talent en besef van specifieke omstandigheden. Ze bewegen tot beweging. Programma's die hun oorsprong vinden in het dagelijks werk van onze zowel didactisch als inhoudelijk onderlegde trainers wakkeren het vuur aan. Praktijkverhalen die vertellen hoe je problemen met IT en de mensen eromheen nou écht oplost doen de rest.

Een instituut als het onze helpt mensen en organisaties iedere dag weer het beste uit zichzelf en elkaar te halen. Bereidt hen voor op het zelfbewust aangaan van de uitdagingen van morgen. Stimuleert leer- en nieuwsgierigheid. Opdat IT'ers en hun werkgever beter, langer en intensiever met elkaar vooruit kunnen. Tot wederzijds genoegen.

Capgemini Academy. We transform IT professionals
academy.capgemini.nl

IN/3A-018.18