

ITIL®4 Specialist: Drive Stakeholder Value eLearning

Prijs: ?€1.616,56

Exclusief BTW: ?€1.336,00

Korte omschrijving

ITIL®4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) richt zich op alle vormen van engagement en interactie tussen een dienstverlener en zijn klanten, gebruikers, leveranciers en partners en is gericht op de omzetting van de vraag in waarde.

Omschrijving

ITIL®4 Specialist: Drive Stakeholder Value richt zich op het inzicht geven in alle soorten betrokkenheid en interacties tussen een serviceprovider en hun klanten, gebruikers, leveranciers en partners, inclusief belangrijke CX-, UX- en journeymapping-concepten. De ITIL® 4 Drive Stakeholder Value kwalificatie is een van de eerste vereisten voor het aanwijzen van ITIL 4 Managing Professional, die de kandidaten beoordeelt op praktische en technische kennis over hoe ze succesvolle, moderne, IT-gebaseerde diensten, teams en workflows kunnen uitvoeren.

Doelgroep: DevOps Engineer, Enterprise Architect, IT Service Manager, IT Service Desk Analyst

Toelating: Training door een geaccrediteerde trainingsorganisatie of officiële eLearning en ITIL®4 Foundation certificaat.

Geldigheidsduur certificaat: 3 jaar.

Examenonderwerpen

- Begrijpen hoe de reizen van klanten zijn ontworpen. (5%)
- Weet hoe we ons moeten richten op markten en stakeholders. (10%)
- Weet hoe je de relaties met stakeholders kunt bevorderen. (12,5%)
- Weet hoe je de vraag vorm kunt geven en het dienstenaanbod kunt definiëren. (17,5%)
- Weet hoe je verwachtingen op elkaar kunt afstemmen en details van diensten af te spreken. (10%)

- Weet hoe je klanten en gebruikers onboard and offboard kunt bereiken. (17,5%)
- Weten hoe je samen moet handelen om te zorgen voor continue waarde co-creatie (dienstenconsumptie /-voorziening). (15%)
- Weet hoe je servicewaarde kunt realiseren en valideren. (12,5%)

Examendetails

- Examenduur: 90 minuten
- Aantal vragen: 40 meerkeuzevragen
- Cesuur: 70% (28 van de 40)
- Open boek: Nee
- Elektronische hulpmiddelen toegestaan: Nee
- Niveau: Advanced
- Taal: Engels
- Online

Op dit examen is het Reglement voor de examens van PeopleCert van toepassing

eLearning

PeopleCert eLearning:

- Examenvoucher (online examen inclusief proctor)
- Officieel certificerings e-book
- Leermateriaal Kit
- Interactieve eLearning (toegang 6 maanden)
- Automatisch gemarkeerde proefexamens

e-Coaching:

e-Coaching is een laagdrempelige manier om persoonlijke begeleiding voor je studie te ontvangen, door middel van Microsoft Teams, Google Meet, e-mail, telefoon of Whatsapp. Wij bieden aan: Blok van 3 of 6 uur e-Coaching, 1ste uur intake, daarna per half uur op te nemen.

Syllabus

Download [ITIL4 Specialist Drive Stakeholder Value Candidate Syllabus EN](#).

ITIL®4 Schema



ITIL Foundation is a prerequisite for any ITIL 4 certification, except for the extension modules Acquiring and Managing Cloud Services, and Sustainability in Digital and IT that do not have any prerequisite.

ITIL 4 Managing Professional is awarded when the Create, Deliver and Support, the Drive Stakeholder Value, the High-velocity IT, and the Direct, Plan and Improve certifications are achieved.

ITIL 4 Strategic Leader is awarded when the Digital and IT Strategy, and Direct, Plan and Improve certifications are achieved.

ITIL 4 Practice Manager is awarded when the Create, Deliver and Support certification, and a) any FIVE individual practice-based certifications are achieved, or b) when the Create, Deliver and Support certification, and any ONE certification from the pre-bundled courses is achieved: Monitor, Support and Fulfil, Plan, Implement and Control, or Collaborate, Assure and Improve.

ITIL 4 Master is the highest designation, awarded when the ITIL Practice Manager, Managing Professional, and Strategic Leader designations are all achieved.