

ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

In diesem 2,5-tägigen Seminar erlernen Sie Schlüsselthemen im Stakeholder-Management, wie SLA-Design, Multi-Lieferanten-Management, Kommunikation, Beziehungsmanagement, CX- und UX-Design, Customer Journey Mapping und mehr. Sie bekommen ein Verständnis für die Bedeutung von Kommunikation, Interaktion und Engagement zwischen allen Stakeholdern, um gemeinsame Wertschöpfung durch Services zu erzielen (Drive Stakeholder Value).

Weitere Informationen

Alle ITIL®4 Module können ausschliesslich gemeinsam mit der jeweiligen Zertifizierungsprüfung gebucht werden. Schulungsunterlagen und Prüfung sind auf Deutsch. Voraussetzung für diesen Kurs ist das Zertifikat der [ITIL 4 Foundation](#).



MITSM

Wir verändern durch Wissen.

Nächste Durchführungen

14. Dezember 2026, 09:00 bis 16. Dezember 2026, 12:30 (Online-Durchführung)

Beschreibung

Inhalt der Schulung

- Grundlagen der Service-Wertbestimmung und -erstellung
- Stakeholder-Management und -Engagement
- Beziehungsbasiertes Service-Management
- Service-Qualitätsmessung und -verbesserung
- Service-Branding und -Marketing
- Customer Journey Mapping
- Service-Design für Erfahrungen und Kundenorientierung
- Lieferantenmanagement und -integration
- Service-Verkauf und -Vertrieb
- Service-Demobilisierung

Die Schulung konzentriert sich darauf, wie man den Wert von IT-Services für alle Beteiligten maximieren kann, indem man auf ihre Bedürfnisse und Erwartungen eingeht. Sie lernen, wie Sie effektiv mit Kunden, Anwendern, Lieferanten und anderen Stakeholdern kommunizieren und interagieren, um eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und nachhaltige Beziehungen aufzubauen.

Zielgruppe

Unsere ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) Schulung richtet sich an IT-Profis und Führungskräfte, die für die Bereitstellung von IT-Services und die Interaktion mit den Kunden und anderen Interessengruppen verantwortlich sind.

Dazu gehören:

- IT-Service-Manager
- IT-Service-Entwickler
- IT-Prozessmanager
- Business Relationship Manager
- Account Manager
- Service Owner
- Projektmanager
- Change Manager

Nutzen der Schulung

- Besseres Verständnis der Kundenbedürfnisse
- Effektivere Kommunikation mit Kunden und Stakeholdern
- Optimierung von Geschäftsprozessen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Besseres Management von Beziehungen zu Kunden und Stakeholdern
- Effektivere Planung und Umsetzung von IT-Services

Details

Bestätigung/Zertifikat

Zertifikat

Typ

Webinar 2 ½ Tage

Veranstalter

mITSM Munich Institute for IT Service Management GmbH

Inbegriffen

Digitale Dokumentation

Zielgruppe

Geschäftsführer, Informatiker, IT-Manager, Produktmanager, Projektleiter, Prozessmanager, Unternehmer

Veranstaltungsorte

Preis

CHF 1'090.00

- Verbesserte Zusammenarbeit zwischen IT-Abteilungen und anderen Abteilungen im Unternehmen

Agenda

1. Tag 9.00 bis ca. 16.30 Uhr
2. Tag 9.00 bis ca. 16.30 Uhr
3. Tag 9.00 bis ca. 12.30 Uhr (inklusive Prüfungsvorbereitung)

Kernpunkte der Schulung

In diesem Modul lernen Sie ...

- ... wie Sie die Kundenerfahrungen (Customer Journey) in Interaktion mit dem Service Provider gestalten können
- ... wie Sie Märkte und Stakeholder identifizieren, um diese gezielt mit Serviceangeboten anzusprechen
- ... wie Sie die Beziehungen zu Stakeholdern fördern können
- ... wie Sie Nachfrage und Definition von Dienstleistungsangeboten (Serviceangeboten) gestalten können
- ... wie Sie Erwartungen ausrichten und Details von Dienstleistungen vereinbaren können
- ... wie Sie Kunden und Anwender effizient "an Bord bringen" und kontinuierlich eine gemeinsame Wertschöpfung erzielen können
- ... Practices, Prozesse, Methoden und Werkzeuge, die zum Lenken, Planen und Verbessern relevant sind:
 - Relationship Management
 - Supplier Management
 - Business Analysis
 - Service Level Management
 - Service Catalogue Management
 - Service Desk

Anmeldung

Melden Sie sich jetzt schnell und einfach an auf: <https://www.seminar-portal.ch/itil-4-specialist-drive-stakeholder-value-dsv.html>