



ITIL® 4 SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE

MÅLGRUPPE FOR KURSET

- Relationship -, customer experience (CX) - og account managers
- Customer experience (CX)/user experience (UX) designere
- Service delivery -, service desk - og service level managers
- Enterprise - og service og solution arkitekter
- Product ejere
- Marketing -, project – og portfolio managers
- Supplier relationship -, vendor -, contract managers

UDBYTTE

Kurset giver deltagerne nogle faste rammer, som man kan tage til sig, og som man kan tilpasse til sine egne behov.

Deltagerne introduceres til de vigtigste trin på kunderejsen, og den guider deltagerne i, hvordan de skaber den mest værdifulde kunderejse.



KURSUS INDHOLD

FORUDSÆTNINGER

Du skal have en generel viden om IT og en forståelse for din egen virksomhed.

Kurset forudsætter et ITIL® 4 Foundation certifikat.

FORM:

Undervisningen er på dansk, mens kursusmaterialer og eksamen er på engelsk.

Kurset bygger på en vekselvirkning mellem teori, opgaveløsning og gruppearbejde.

Kurset er intensivt, og deltagerne bør afsætte tid til hjemmearbejde under kurset.

VARIGHED:

3 dage.

Kurset er et dagkursus med undervisning 09.00 – 17.00.

Kurset er meget intensivt og du skal forvente en del forberedelse før kurset samt flere timers hjemmearbejde mellem kursusdagene.

Kursets formål er at guide IT-organisationer og deres kunder, brugere, leverandører og partnere igennem de principper og practices, som er forudsætningen for værdiskabelse. Det fokuserer på konvertering af efterspørgsel til værdi via IT-understøttede services.

Kurset gennemgår de vigtigste aspekter af kunderejsen: Dens formål, interessenternes hensigter, touchpoints og service interaktioner, design og mapping af kunderejser og måling og forbedring af kunderejser.

Kunderejsens vigtigste trin bliver gennemgået med fokus på følgende trin:

- Explore, engage, offer, agree
- Onboard, co-create, realize

EKSAMEN

Fra 1.11.2019 er eksamen obligatorisk og kan ikke fravælges.

Eksamen foregår på kursets sidste dag. Eksamensform og varighed er pt. ikke fastlagt. Eksamen er obligatorisk og kan ikke fravælges.

Ved beståelse opnår du et ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value certifikat.

Bemærk: Eksamen er elektronisk. Husk derfor at medbringe en laptop. Du kan ikke anvende tablet/iPad.

Re-eksamen

Har du behov for at deltage på en re-eksamen, kan du tilmelde dig.

Take2

Take2 er en forsikring, som købes når du tilmelder dig kurset. Prisen på Take2 er 450 kr, det er under halv pris af en normal eksamen. Hvis du har købt Take2, og du ikke består din eksamen, får du automatisk en online re-eksamen voucher tilsendt. Du kan tage Take2 når du vil og hvor du vil. Take2 kan bruges op til 6 måneder efter din eksamen. Bestil Take2 når du tilmelder dig kurset.

Består du eksamen i første omgang, kan Take2 ikke refunderes eller bruges til andre eksamener.