

# ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value

Kód kurzu: ITIL4DSV1T

Tento kurz zahrnuje všechny typy zapojení a interakce mezi poskytovateli služeb a jejich zákazníky, uživateli, dodavateli a partnery. Zaměřuje se na transformaci poptávky na hodnotu prostřednictvím IT služeb. Modul zahrnuje klíčová témata, jako je návrh SLA, správa více dodavatelů, komunikace, řízení vztahů, návrh CX a UX, mapování cest zákazníků a další. Poskytne uchazečům nástroje ke zvýšení spokojenosti zúčastněných stran, které jsou nedílnou součástí obchodního úspěchu v současném konkurenčním prostředí. ITIL4 Specialist Drive Stakeholder Value je zaměřen na odborníky odpovědné za řízení a integraci zúčastněných stran. Dále na ty, kteří se zaměřují na mapování cesty a zkušenosti zákazníků, a ty, kteří jsou odpovědní za podporu vztahů s partnery a dodavateli. Voucher na online zkoušku je zahrnutý do ceny kurzu. Akreditované školení ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value zajišťuje ict-123.com nebo Agilist s.r.o., akreditované PeopleCert Examination Institute.

## Komu je kurz určen

- Vedoucím IT
- Procesním vlastníků
- IT specialistům
- Členům DevOps týmů
- Vlastníkům produktů

## Co vás naučíme

Na konci tohoto školení získáte znalosti a dovednosti, abyste byli schopni:

- Porozumět klíčovým konceptům
- Vypořádat se s výzvami času digitální transformace
- Pochopit jak se navrhují cesty zákazníků
- Vědět, jak zacílit na trhy a zúčastněné strany
- Vědět, jak podporovat vztahy se zúčastněnými stranami
- Vědět, jak utvářet poptávku a definovat nabídky služeb
- Umět sladit očekávání a dohodnout podrobnosti o službách
- Vědět, jak jednat společně, aby se zajistilo společné vytváření hodnot
- Vědět, jak rozeznat a ověřit hodnotu služby

## Studijní materiály

Každý účastník kurzu obdrží elektronickou příručku v anglickém jazyce.

## Osnova kurzu

- Recap of basic concepts
- The Customer journey
- Explore
- Engage
- Offer
- Agree
- Onboard
- Co-create
- Realize
- Conclusion
- Recap

## Certifikační zkouška

- Předpoklady: Kandidát musí mít složenou zkoušku ITIL4 Foundation
- Jazyk zkoušky - angličtina
- Bez možnosti použití materiálů

### GOPAS Praha

Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Brno

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved

# ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value

- Zkouška probíhá s online proktorem, termín si každý účastník zvolí a rezervuje sám.
- 40 otázek s výběrem ze 4 možností
- 70% správných odpovědí pro úspěšné složení zkoušky (28 ze 40)
- Délka 90 min (+25% pro kandidáty kteří nemají angličtinu jako rodný jazyk)
- Bloomova taxonomie úroveň 2 a 3

ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile® and the Swirl logo are registered trademarks of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

**GOPAS Praha**  
Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Brno**  
Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

**GOPAS Bratislava**  
Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)

  
Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved