

# ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value

Kód kurzu: ITIL4DSV1T

Tento kurz zahrňuje všetky typy zapojenia a interakcie medzi poskytovateľmi služieb a ich zákazníkmi, užívateľmi, dodávateľmi a partnermi. Zameriava sa na transformáciu dopytu na hodnotu prostredníctvom IT služieb. Modul zahrňuje kľúčové témy, ako je návrh SLA, správa viacerých dodávateľov, komunikácia, riadenie vzťahov, návrh CX a UX, mapovanie ciest zákazníkov a ďalšie. Poskytuje uchádzačom nástroje k zvýšeniu spokojnosti zúčastnených strán, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou obchodného úspechu v súčasnom konkurenčnom prostredí. ITIL4 Specialist Drive Stakeholder Value je zameraný na odborníkov zodpovedných za riadenie a integráciu zúčastnených strán. Ďalej na tých, ktorí sa zameriavajú na mapovanie cesty a skúseností zákazníkov, a tých, ktorí sú zodpovední za podporu vzťahov s partnermi a dodávateľmi. Akreditované školenie ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value zastrešuje ict-123.com alebo Agilist s.r.o., akreditované PeopleCert Examination Institute.

## Kurz je určený

- Vedúcim IT
- Procesným vlastníkom
- IT špecialistom
- Členom DevOps tímu
- Vlastníkom produktov

Čo vás naučíme

Na konci tohto školenia získate znalosti a vedomosti, aby ste boli schopní:

- porozumieť kľúčovým konceptom,
- vysporiadať sa s výzvami času digitálnej transformácie,
- pochopiť ako sa navrhujú cesty zákazníkov,
- vedieť ako zacieliť na trhy a zúčastnené strany,
- vedieť ako podporovať vzťahy so zúčastnenými stranami,
- vedieť ako utvárať dopyt a definovať ponuky služieb,
- vedieť zladať očakávania a dohodnúť podrobnosti o službách,
- vedieť ako jednať spoločne, aby sa zaistilo spoločné vytváranie hodnôt,
- vedieť ako rozoznať a overiť hodnotu služby.

## Študijné materiály

Každý účastník kurzu obdrží príručku v anglickom jazyku a ďalšie doplňujúce materiály. Výuka prebieha v českom alebo anglickom jazyku.

## Osnova kurzu

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

## Certifikačná skúška

- predpoklady: kandidát musí mať zloženú skúšku ITIL4 Foundation,
- bez možnosti použitia materiálov,

### 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

- skúška sa koná online,
- 40 otázok s výberom zo 4 možností,
- 70 % správnych odpovedí pre úspešné zloženie skúšky (28 zo 40),
- dĺžka 90 min (+25 % pre kandidátov, ktorí nemajú angličtinu ako rodný jazyk),
- bloomova taxonómia 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