



BT HİZMET YÖNETİMİ SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE EĞİTİMİ

2 GÜN



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



Eğitim Hakkında

[BT Hizmet Yönetimi](#) Specialist: Drive Stakeholder Value eğitimi, IT hizmetlerinin değerini maksimizasyonu hakkındadır. Bu eğitim, BT Hizmet Yönetimi çerçevesinde, IT hizmetlerinin değer yaratma sürecini tüm ayrıntılarıyla ele alır. İster bir IT yöneticisi, ister bir iş analisti veya bir sistem mühendisi olun. Bu eğitim, IT hizmetlerinin tasarımından teslimatına kadar olan süreçleri yönetmenizi sağlar. Bunun için ihtiyaç duyduğunuz becerileri kazanmanıza yardımcı olacaktır.

Drive Stakeholder Value eğitimi, IT hizmetlerinin stratejik hedeflerle uyumlulaştırmayı hizmetlerin kalitesini ve verimliliğini arttırmayı öğretir. Bu eğitim ayrıca, paydaşlarınızın beklentilerini anlamana ve karşılamanızı sağlar. Bununla birlikte süreçler arasındaki ilişkileri ve işbirliğini nasıl geliştireceğinize odaklanır. Bu beceriler, IT hizmet yönetiminde fonksiyonel, taktiksel ve stratejik boyutları kapsar. IT hizmetlerinin değerini maksimize etmeye yardımcı olur.

Drive Stakeholder Value eğitimi, IT hizmet yönetiminde fırsatları tanımayı ve değerlendirmeyi öğretir. Bu eğitim ayrıca, paydaşlarla iletişimi ve işbirliğini nasıl geliştireceğinizi, sürekli iyileştirme kavramını nasıl benimseyeceğinizi ve uygulayacağınızı da öğretir.

Sonuç olarak, BT Hizmet Yönetimi Specialist: Drive Stakeholder Value eğitimi, IT hizmetlerinin değerini maksimize etmeye yönelik çeşitli stratejiler ve teknikler hakkında derinlemesine bilgi sunar. Bu eğitim, IT hizmet yönetimi süreçlerinin çeşitli yönlerini kapsayan kapsamlı ve ayrıntılı bir yaklaşımla, katılımcıları IT hizmetlerinin değerini maksimize etmek için gerekli olan becerilerle donatmaktadır. Bu eğitimi tamamladıktan sonra, katılımcılar IT hizmetlerinin değerini maksimize etmek için stratejik hedefleri belirleme, hizmet kalitesini ve verimliliğini artırma, paydaş beklentilerini anlama ve karşılama, süreçler arası ilişkileri ve işbirliğini geliştirme gibi konularda güçlü yeteneklere sahip olacaklardır.

Neler Öğreneceksiniz

BT Hizmet Yönetimi Specialist: Drive Stakeholder Value eğitiminde şu konuları öğrenebilirsiniz:

- BT Hizmet Yönetimi yönetim sistemi çerçevesinde stok sahibi değerinin maksimizasyonunu
- IT hizmetlerinin stok sahibi açısından değer yaratma süreçlerini
- IT hizmetlerinin maliyet ve risklerinin minimize edilmesini
- IT hizmet yönetiminde fırsatların tanınması ve değerlendirilmesini
- Stok sahipleri ile iletişim ve işbirliğinin geliştirilmesini
- Sürekli iyileştirme kavramının benimsenmesi ve uygulanmasını



- IT hizmet yönetiminin stratejik, fonksiyonel ve taktiksel boyutlarını
- IT hizmet yönetimi disiplininin son gelişmeleri ve en iyi uygulamaları öğreneceksiniz.
- Eğitim, teorik bilgi ve uygulamalı çalışmalar aracılığıyla IT hizmet yöneticilerinin stok sahibi değerini maksimize etme kapasitelerini artırmasını amaçlar.

Kimler Katılmalı

- BT Hizmet Yönetimi Specialist: Drive Stakeholder Value eğitimi, IT hizmet yöneticileri, IT hizmet yönetimi süreçlerinden sorumlu yöneticiler, IT hizmet yönetimi ve stok sahipleri arasındaki ilişkileri geliştirmeyi amaçlayan profesyoneller için uygun bir eğitimidir. Eğitim, IT hizmet yönetiminde verimliliği ve kalitesini artırmayı, stok sahiplerinin beklentilerini anlamayı ve karşılamayı hedefleyen IT çalışanlarının da yararlanabileceği bir eğitimidir. BT Hizmet Yönetimi Specialist: Drive Stakeholder Value eğitimi, IT hizmet yönetiminde uzmanlaşmak isteyen ve stok sahibi değerinin maksimizasyonunu sağlamaya yönelik pratik uygulamaları öğrenmek isteyen herkes için uygun bir eğitimidir.

Ön Koşullar

- BT Hizmet Yönetimi Specialist: Drive Stakeholder Value eğitimine katılmak için belirli ön koşullar olabilir, ancak her eğitim kuruluşu ve uygulayıcısı bu koşulları farklı şekilde tanımlayabilir. Genel olarak, BT Hizmet Yönetimi Eğitimi tamamlamış olmanız ve IT hizmet yönetimi konularında temel düzeyde bilgi ve deneyim sahibi olmanız beklenebilir. Ayrıca, eğitimi verilen dilin akıcı olarak bilinmesi de bir ön koşul olarak belirlenebilir. Eğitim kuruluşu veya uygulayıcısından bu konuda daha ayrıntılı bilgi almanız önerilir.

Eğitim İçeriği

Understand How Customer Journeys are Designed?

- Understand the Concept of the Customer Journey
- Understand the Ways of Designing and Improving Customer Journeys

Know How to Target Markets and Stakeholders

- Understand The Characteristics of Markets
- Understand Marketing Activities and Techniques
- Know How to Describe Customer Needs and Internal and External Factors That Affect These
- Know How to Identify Service Providers and Explain Their Value Propositions



Know How to Foster Stakeholder Relationships

- Understand the Concepts of Mutual Readiness and Maturity
- Understand The Different Supplier and Partner Relationship Types, and How These Are Managed
- Know How to Develop Customer Relationships
- Know How to Analyse Customer Needs
- Know How to Use Communication and Collaboration Activities and Techniques
- Know How the Relationship Management Practice can be Applied to Enable and Contribute to Fostering Relationships
- Know How the Supplier Management Practice can be Applied to Enable and Contribute to Supplier and Partner Relationships Management

Know How to Shape Demand and Define Service Offerings

- Understand Methods for Designing Digital Service Experiences Based on Value-Driven, Data-Driven and User-Centred Service Design
- Understand Approaches for Selling and Obtaining Service Offerings
- Know How to Capture, Influence and Manage Demand and Opportunities?
- Know How to Collect, Specify and Prioritise Requirements from a Diverse Range of Stakeholders?
- Know How the Business Analysis Practice can be Applied to Enable and Contribute to Requirement Management and Service Design?

Know How to Align Expectations and Agree Details of Services

- Know How to Plan for Value Co-Creation?
- Know How to Negotiate and Agree Service Utility, Warranty and Experience?
- Know How the Service Level Management Practice can be Applied to Enable and Contribute to Service Expectation Management?

Know How to Onboard and Off-Board Customers and Users

- Understand Key Transition, On-Boarding and Off-Boarding Activities
- Understand the Ways of Relating with Users and Fostering User Relationships
- Understand How Users are Authorised and Entitled to Services?
- Understand Different Approaches to Mutual Elevation of Customer, User and Service Provider Capabilities
- Know How to Prepare On-Boarding and Off-Boarding Plans
- Know How to Develop User Engagement and Delivery Channels?
- Know How the Service Catalogue Management Practice can be Applied to Enable and Contribute to Offering User Services?
- Know How the Service Desk Practice can be Applied to Enable and Contribute to User Engagement?

Know How to Act Together to Ensure Continual Value Co-Creation (Service Consumption / Provisioning)



- Understand How Users Can Request Services?
- Understand Methods for Triaging of User Requests
- Understand the Concept of User Communities
- Understand Methods for Encouraging and Managing Customer and User Feedback
- Know How to Foster a Service Mindset (Attitude, Behaviour and Culture)
- Know How to Use Different Approaches to Provision of User Services
- Know How to Seize and Deal with Customer and User 'Moments of Truth'
- Know How the Service Request Management Practice Can Be Applied to Enable and Contribute to Service Usage

Know How to Realise and Validate Service Value

- Understand Methods for Measuring Service Usage and Customer and User Experience and Satisfaction
- Understand Methods to Track and Monitor Service Value (Outcome, Risk, Cost and Resources)
- Understand Different Types of Reporting of Service Outcome and Performance
- Understand Charging Mechanisms
- Know How to Validate Service Value
- Know How to Evaluate and Improve the Customer Journey
- Know How the Portfolio Management Practice Can Be Applied to Enable and Contribute to Service Value Realisation