



# PROGRAM SZKOLENIA



**ITIL<sup>®</sup> 4 SPECIALIST:  
Drive Stakeholder Value**

# Spis Treści

Opis.....	3
Cel szkolenia.....	3
Grupa docelowa .....	4
Korzyści .....	5
Egzamin i certyfikacja.....	5
Program szkolenia.....	6
Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń.....	8

*ITIL® i logo Swirl są zastrzeżonymi znakami towarowymi grupy PeopleCert. Wykorzystane na licencji PeopleCert.  
Wszelkie prawa zastrzeżone.*

## Opis



3 dni



Szkolenie akredytowane



język szkolenia: polski lub angielski



język materiałów: angielski

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) to szkolenie przeznaczone dla specjalistów, którzy ukończyli ITIL® 4 Foundation i chcą pogłębić swoje kompetencje w zakresie angażowania interesariuszy oraz zarządzania relacjami w świecie usług cyfrowych. Skupia się na praktycznym ujęciu tzw. podróży klienta (customer journey) i kluczowych punktach kontaktu, które mają wpływ na satysfakcję interesariuszy, ich zaangażowanie oraz współtworzenie wartości usług.

DSV wychodzi poza teorię, koncentrując się na realnych wyzwaniach związanych z budowaniem i utrzymywaniem relacji, zarówno z klientami, użytkownikami, jak i innymi interesariuszami. Uczestnicy poznają narzędzia i techniki umożliwiające świadome kształtowanie popytu, projektowanie adekwatnych propozycji wartości, uzgadnianie oczekiwań, a także realizację i potwierdzanie wartości usług.

Kluczowym elementem szkolenia jest analiza kroków podróży klienta począwszy od pierwszego kontaktu z usługodawcą, przez projektowanie i świadczenie usług, aż po osiągnięcie oczekiwanych rezultatów biznesowych. Szkolenie ukazuje, jak świadomie planować i prowadzić działania w ramach każdego z tych kroków, by zwiększyć zaangażowanie interesariuszy oraz skuteczność współpracy.

Dzięki połączeniu wiedzy merytorycznej, angażujących ćwiczeń oraz omawiania scenariuszy praktycznych, uczestnicy nabędą kompetencje pozwalające na budowanie spójnych i wartościowych relacji w dynamicznych środowiskach IT. Szkolenie kładzie nacisk na kulturę współodpowiedzialności, jasną komunikację oraz wspólne osiągnięcie wartości.

Dołącz do nas w tej transformacyjnej podróży, aby pogłębić swoją wiedzę z zakresu zarządzania usługami IT i zdobyć certyfikat ITIL® 4 DSV Specialist.

## Cel szkolenia

Szkolenie ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) zostało zaprojektowane tak, aby rozwijać praktyczne zrozumienie tego, jak prowadzić interesariuszy przez całą podróż zaangażowania w usługi i współtworzenia wartości. Moduł ten koncentruje się na

umiejętnościach i wiedzy potrzebnych do skutecznego zarządzania relacjami, kształtowania popytu oraz zapewniania zgodności oczekiwań na każdym etapie cyklu życia usługi.

Uczestnicy szkolenia:

- ✓ Zgłębią podróż klienta, poznając, w jaki sposób różni interesariusze doświadczają i współtworzą wartość na każdym jej etapie, od pierwszego kontaktu aż po uzyskanie wartości.
- ✓ Nauczą się projektować oferty usługowe w oparciu o dogłębne zrozumienie potrzeb interesariuszy oraz propozycji wartości.
- ✓ Rozwiną praktyczne umiejętności w zakresie zarządzania relacjami, komunikacji i technik współtworzenia usług, wspierających partnerską współpracę opartą na zaufaniu.
- ✓ Zrozumieją, jak kształtować i zarządzać popytem, wpływać na zachowania interesariuszy oraz budować współodpowiedzialność.
- ✓ Uzyskają wgląd w kluczowe praktyki ITIL®, które wspierają angażowanie interesariuszy takie jak zarządzanie żądaniami usługowymi, zarządzanie poziomem usług oraz zarządzanie portfelem.
- ✓ Zbudują kompetencje wspierające wartościowe interakcje z interesariuszami, wykorzystując nowoczesne podejścia, takie jak Agile, Lean czy projektowanie zorientowane na człowieka (Human-Centered Design).
- ✓ Nauczą się stosować uporządkowane, ukierunkowane na wartość podejście do zaangażowania, tak aby doświadczenie interesariuszy było nie tylko mierzone, ale stale ulepszone.
- ✓ Będą przygotowani do przystąpienia do egzaminu certyfikacyjnego ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value.

## Grupa docelowa

- ✓ posiadacze certyfikatu ITIL® 4 Foundation rozwijający się w kierunku Managing Professional
- ✓ Zarządzający relacjami z klientami (service relationship managers), zarządzający relacjami biznesowymi oraz specjaliści ds. doświadczeń klienta,
- ✓ Specjaliści IT zaangażowani w definiowanie ofert usług, zarządzanie interakcjami usługowymi lub projektowanie podróży klienta,
- ✓ Praktycy ITSM wspierający projektowanie strumieni wartości, komunikację i angażowanie interesariuszy,
- ✓ Konsultanci współpracujący z organizacjami w celu dostosowania usług IT do potrzeb interesariuszy,

- ✓ Właściciele produktów, właściciele usług oraz inne role koncentrujące się na poprawie współpracy, satysfakcji i wartości usług.

## Korzyści

- ✓ Głębsze zrozumienie, w jaki sposób wartość jest współtworzona dzięki efektywnemu zaangażowaniu interesariuszy na każdym etapie podróży klienta,
- ✓ Wgląd w to, jak oceniać propozycje wartości, kształtować popyt oraz projektować oferty usługowe zgodne z oczekiwaniami interesariuszy,
- ✓ Praktyczna wiedza na temat nawiązywania, zarządzania i doskonalenia relacji z klientami, użytkownikami, dostawcami i partnerami,
- ✓ Świadomość kluczowych technik komunikacji, współpracy i interakcji budujących zaufanie i zwiększających satysfakcję,
- ✓ Zrozumienie, jak dostosowywać potrzeby interesariuszy do wyników biznesowych poprzez lepsze zarządzanie oczekiwaniami i współodpowiedzialność,
- ✓ Narzędzia wspierające dostarczanie usług oparte na doświadczeniu, wzmacniające lojalność i umożliwiające wykazanie osiągniętej wartości w mierzalny sposób.

## Egzamin i certyfikacja

### Egzamin:

- ✓ wymagania wstępne: certyfikat ITIL® 4 Foundation oraz udział w akredytowanym szkoleniu ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value,
- ✓ zakup egzaminu obowiązkowy, zgodnie z wymaganiami Akredytora,
- ✓ test jednokrotnego wyboru,
- ✓ liczba pytań: 40,
- ✓ próg zaliczenia: 70% (28 na 40 możliwych do zdobycia punktów),
- ✓ język egzaminu: m. in. angielski, polski - do wyboru podczas rejestracji na egzamin,
- ✓ aktualną listę języków egzaminacyjnych można sprawdzić na stronie Akredytora: <https://www.peoplecert.org/browse-certifications/it-governance-and-service-management/ITIL-1/itil-4-specialist-drive-stakeholder-value-2812>
- ✓ czas trwania: 90 minut (113 minut w przypadku, gdy język egzaminu nie jest językiem ojczystym kandydata),
- ✓ format: online,
- ✓ termin: po zakończeniu szkolenia, w terminie wybranym przez uczestnika spośród terminów udostępnionych przez Akredytora,
- ✓ brak możliwości korzystania z materiałów,

- ✔ ważność vouchera na egzamin: do 12 miesięcy - data ważności jest podana na voucherze,
- ✔ ważność certyfikatu: 3 lata,
- ✔ uczestnik, który na egzaminie zdobył niezbędną do uzyskania zaliczenia liczbę punktów, otrzymuje międzynarodowy certyfikat w formie elektronicznej.

**Uwaga!** Zgodnie z wytycznymi Akredytora, szkolenie należy kupić razem z **pakiem egzaminacyjnym**, który obejmuje **egzamin online**, dostęp do **ebooka** oraz OTM (**Official Training Materials**).

**Przed wygaśnięciem ważności vouchera** uczestnik ma możliwość wykupienia **przedłużenia** jego **ważności** o 6 miesięcy.

W przypadku uzyskania negatywnego wyniku na egzaminie można wykupić **powtórkę** (Take2 Re-sit Exam Option). Opcja ta umożliwia ponowne podejście do egzaminu w formie online w ciągu 6 miesięcy od pierwotnego terminu, bez ponoszenia pełnego kosztu egzaminu.

Take2 Re-sit Exam Option można zakupić **w Inprogress wyłącznie podczas składania zamówienia na pierwszy termin egzaminu** lub **we własnym zakresie na swoim koncie PeopleCert, najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem egzaminu**. Osoby, które nie podejść do egzaminu w okresie ważności vouchera, nie mogą skorzystać z opcji retake.

## Program szkolenia

### MODUŁ 1 - Podróż klienta

- Mapowanie podróży klienta
- Projektowanie podróży klienta
- Projektowanie podróży klienta
- Pomiar i doskonalenie podróży klienta
- Sprawdzenie wiedzy

### MODUŁ 2 – Podróż klienta – KROK 1: Exploracja

- Zrozumienie korzystających z usługi
- Zrozumienie dostawców
- Zrozumienie rynków
- Sprawdzenie wiedzy

### MODUŁ 3 – Podróż klienta – KROK 2: Angażowanie

- Typy relacji usługowych
- Tworzenie relacji usługowych
- Budowanie i utrzymywanie zaufania oraz relacji

- Analiza potrzeb klienta
- Zarządzanie partnerami i dostawcami
- Sprawdzenie wiedzy

#### MODUŁ 4 – Podróż klienta – KROK 3: Oferta

- Zarządzanie zapotrzebowaniem i szansami
- Określanie wymagań klientów i zarządzanie nimi
- Projektowanie ofert usług i doświadczeń użytkownika
- Sprzedaż i pozyskiwanie oferty usług
- Sprawdzenie wiedzy

#### MODUŁ 5 – Podróż klienta – KROK 4: Uzgodnienie

- Uzgadnianie i planowanie współtworzenia wartości
- Negocjowanie i uzgadnianie usługi
- Sprawdzenie wiedzy

#### MODUŁ 6 – Podróż klienta – KROK 5: Wprowadzenie

- Planowanie wprowadzenia
- Pielęgnowanie relacji z użytkownikami
- Zapewnienie zaangażowania użytkowników i kanałów dostarczania
- Umożliwienie użytkownikom korzystania z usługi
- Rozwijanie wspólnych umiejętności
- Wycofywanie klientów i użytkowników
- Sprawdzenie wiedzy

#### MODUŁ 7 – Podróż klienta – KROK 6: Współtworzenie

- Promowanie nastawienia na usługi
- Bieżące interakcje w ramach usługi
- Pielęgnowanie społeczności użytkowników
- Sprawdzenie wiedzy

#### MODUŁ 8 – Podróż klienta – KROK 7: Realizacja

- Śledzenie realizacji wartości
- Ocena i raportowanie realizacji wartości
- Ocena realizacji wartości i doskonalenie podróży klientów
- Realizacja wartości dla dostawcy usług
- Sprawdzenie wiedzy

# Metody i narzędzia wykorzystywane podczas szkoleń

Szkolenia prowadzone są metodą **wykładową i warsztatową**.

CZĘŚĆ WYKŁADOWA	CZĘŚĆ WARSZTATOWA
Prowadzona jest w oparciu o przygotowaną przez prowadzącego prezentację multimedialną i wzbogacana jest poprzez zastosowanie dyskusji moderowanej, wymianę doświadczeń uczestników.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ćwiczenia w małych grupach,</li><li>✓ ćwiczenia indywidualne,</li><li>✓ dyskusję moderowaną,</li><li>✓ wymianę doświadczeń uczestników</li></ul>

Dobór formy i zakresu szkoleń poparte doświadczeniem zawodowym i trenerskim prowadzącego zapewniają uczestnikom **kompleksowe omówienie tematyki** oraz **zdobycie praktycznych umiejętności**.