INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

ITIL v4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV). Повышение ценности для заинтересованных сторон

Программа

Введение

- Цели, задачи и обзор содержимого курса
- Ключевые принципы управления ценностью
- Концепция «путешествие Заказчика» (customer journey)

Шаг 1: Исследование (Explore)

Шаг 2: Вовлечение (Engage)

- Изучение практики «Управление Взаимоотношениями» (Relationship Management)
- Изучение практики «Управление поставщиками» (Supplier management)

Шаг 3: Предложение (Offer)

- Изучение практики «Бизнес анализ» (Business analysis)

Шаг 4: Соглашение (Agree)

- Изучение практики «Управление уровнем услуг» (Service level management)

Шаг 5: Адаптация (Onboard)

- Изучение практики «Управление каталогом услуг» (Service catalogue management)

Шаг 6: Совместное создание (Co-create)

Шаг 7: Реализация / использование приобретённой ценности (Realize value)

- Изучение практики «Управление портфелем услуг»

Заключение

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz