

# ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

## Überblick

In diesem Seminar wird Ihnen ein Verständnis für die Kommunikation, Interaktion und Engagement zwischen allen Stakeholdern vermittelt, um gemeinsame Wertschöpfung durch Services zu erzielen.



Dauer:  
**3 Tage**



Preis:  
**1.750,00 € (2.082,50 € inkl. MwSt.)**

## Kursinhalt

Verstehen, wie die Kundenerfahrungen in der Interaktion mit dem Service Provider (Customer Journey) gestaltet werden können

Wissen, wie man Märkte und Stakeholder identifiziert um diese gezielt mit Serviceangeboten anzusprechen

Die Konzepte, wie man Beziehungen zwischen Stakeholder und deren Kollaboration fördert, kennen zu lernen

Gestaltung der Nachfrage und Definition von Dienstleistungsangeboten (Serviceangeboten)

Wissen, wie man Erwartungen ausrichtet und Details der Dienstleistungen vereinbart

Know how, um Kunden und Anwender effizient „an Bord zu bringen“ und die kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung zu erzielen

Wissen zu Practices, Prozesse, Methoden und Werkzeuge die zum Lenken, Planen und Verbessern relevant sind:

- Relationship Management
- Supplier Management
- Business Analysis
- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Service Desk

## Voraussetzungen

Besitz des ITIL® 4 Foundation Zertifikates.

## Zielgruppe

Personen die im Besitz des ITIL® 4 Foundation Zertifikates sind und sich tiefer mit ITIL® 4 und deren Practices auseinandersetzen möchten sowie den ITIL® 4 Managing Professional Status anstreben.

## Termine

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

13.10.2025 - 15.10.2025 Potsdam Zentrum

## dama.go GmbH Potsdam Zentrum

Yorckstraße 22 - 24

14467 Potsdam

Phone: 0331 58565280

Email: [yvonne.heinze@damago.de](mailto:yvonne.heinze@damago.de)

