



小组 小组 实战 案例 在线练习
讨论 讨论 实验

原厂认证 企业定制 思杰授权培训中心

PeopleCert ITIL 4 中级 管理模块：驱动利益相关方的价值 (DSV)

课程代码	7072	培训课时	2天（每天7小时，共14小时，不含认证考试）
------	------	------	------------------------

课程简介

ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) 是 ITIL 4 中级 Managing Professional (MP) 模块的第二门课程，该模块一共有四门课程；本课程细探讨了通过服务共同创造价值的步骤，对客户和服务提供商都是有益的。所有类型的组织和服务都可以采用和适用该指南。无论是大型组织、公司、员工个人甚至社会团体，课程所提供的指导都是有价值的，适用于任何特定的情况。

学员基础

- 1、 关系经理、客户体验(CX)经理、客户经理
- 2、 服务交付经理、服务台经理、服务级别经理
- 3、 企业架构师、服务和解决方案架构师、业务分析师
- 4、 产品负责人、市场经理、项目经理、投资组合经理
- 5、 供应商关系经理、供应商的经理、合同经理
- 6、 客户体验/用户体验设计师、不同类型的顾问
- 7、 要成为 ITIL 4 Managing Professional（管理专业人士），学员必须完成该模块中四门课程的学习并通过相应的考试，ITIL 4 Strategist（策划师）是管理和战略两个模块的共用课程；
- 8、 要参加 ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) 的考试，考生需具备 ITIL 4 Foundation 证书。

培训目标

- 1、 对“客户旅程 (Customer Journey)”有个基本的了解；
- 2、 理解“客户旅程”第一步“探索 (Explore)”的目的和做法；
- 3、 理解“客户旅程”第二步“参与 (Engage)”的目的和做法；
- 4、 理解“客户旅程”第三步“提供 (Offer)”的目的和做法；
- 5、 理解“客户旅程”第四步“达成一致 (Agree)”的目的和做法；
- 6、 理解“客户旅程”第五步“上线 (Onboard)”的目的和做法；
- 7、 理解“客户旅程”第六步“共创 (Co-create)”的目的和做法；
- 8、 理解“客户旅程”第七步“实现 (Realize)”的目的和做法；
- 9、 在整体上对“客户旅程”有一个明确的认识，并能与实际相结合；
- 10、 通过 PeopleCert? ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value 的认证考试，获得相应的认证证书（可选）。

课程大纲

模块一 课程概述

- 1、 ITIL 4 Foundation 主要内容回顾
- 2、 ITIL 4 Drive Stakeholder Value 课程简介

3、客户旅程映射 4、设计客户旅程

- 5、 度量和改进客户旅程
- 6、 本章小结

模块三：探索 (Explore)

- 1、 理解服务消费者和他们的需要
- 2、 理解服务提供商和他们提供的东西
- 3、 理解市场

- 5、 本章小结

模块四 参与 (Engage)

- 1、 沟通和协作
- 2、 理解服务关系类型
- 3、 构建服务关系
- 4、 管理供应商和合作伙伴
- 5、 本章小结

模块五 提供 (Offer)

- 1、管理需求和机会
- 2、规范和管理客户需求
- 3、设计服务交付物和用户体验
- 4、销售和获得服务交付物
- 5、本章小结

模块六 达成一致 (Agree)

- 1、协商和计划价值共创

- 3、本章小结
- 2、针对一个服务进行谈判和协商

模块二 客户旅程 (Customer Journey)

- 1、 利益相关方的愿望
- 2、 接触点和交互 (Touchpoints and Service Interactions)

模块七 上线 (Onboard)

- 1、 计划上线
- 2、 关联用户和培养关系
- 3、 提供用户参与和交付的渠道
- 4、 使用户能够使用服务
- 5、 提升共同能力
- 6、 客户和用户下线
- 7、 本章小结

- 4、 确定目标市场

模块九 实现 (Realize)

- 1、在不同的情况下实现服务价值
 - 2、跟踪价值实现
 - 3、评估和报告价值实现
 - 4、评价价值实现和改进客户旅程
 - 5、实现服务提供商的价值

- 6、本章小结

模块十 课程总结

- 1、课程内容回顾
- 2、DSV 应用前景展望