



ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (E-Learning)

ITIL

- **Nível:** Intermédio
 - **Duração:** -h
-

Sobre o curso

O curso ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value fornece a líderes, profissionais e pessoal de apoio na área de TI, que já possuam a qualificação ITIL 4 Foundation, uma compreensão de todos os tipos de envolvimento e interações entre um fornecedor de serviços e os seus clientes, utilizadores, fornecedores e parceiros, incluindo os conceitos fundamentais de design de CX e UX e de mapeamento da jornada do cliente.

O presente curso tem por base o sistema de valor de serviço de boas práticas do ITIL 4, apresentado nas diretrizes mais recentes.

Neste curso:

- Abordar-se-á os tipos de envolvimento e interação entre um fornecedor de serviços e os seus clientes, utilizadores, fornecedores e parceiros. Focando-se ainda na conversão da procura em valor, por meio de serviços habilitados por TI.
- Abordar-se-á tópicos fundamentais como o design de SLA, a gestão de múltiplos fornecedores, a comunicação, a gestão de relacionamentos, o design de CX e UX, o mapeamento da jornada do cliente, entre outros tópicos.
- Fornecer-se-á aos candidatos as ferramentas para aumentar a satisfação dos stakeholders, algo essencial para o sucesso empresarial no cenário competitivo dos tempos correntes.

Sobre o exame

- Exame composto por quarenta (40) questões de escolha múltipla e sem consulta. A nota mínima para aprovação é de 70% (28 em 40 questões).
- O exame tem a duração de 90 minutos. Os candidatos que realizem o exame numa língua que não seja a sua língua nativa ou a sua língua de trabalho terão mais 25% de tempo, isto é, 113 minutos

para realização do exame.

Este Curso E-Learning inclui:

- Exame de certificação (online proctored)
 - Manual e-book de certificação oficial
 - Acesso a e-learning durante 12 meses
 - Simulador de exame
 - Oportunidade de repetir o exame
-

Destinatários

- Indivíduos que trabalhem em gestão de serviços de TI
 - Gestores de ITSM e aspirantes a este cargo
 - Profissionais de ITSM responsáveis pela gestão e integração de stakeholders, com um foco especial na jornada e experiência do cliente, e/ou responsáveis por fomentar relações entre parceiros e fornecedores
-

Pré-requisitos

- Os candidatos deverão ser detentores do certificado ITIL 4 Foundation
-

Programa

- Compreender como são concebidas as jornadas dos clientes
- Saber segmentar mercados e stakeholders
- Saber fomentar relações com stakeholders
- Saber moldar a procura e definir ofertas de serviços
- Saber alinhar expectativas e acordar detalhes dos serviços
- Saber proceder ao onboarding e offboarding de clientes e utilizadores
- Saber agir em conjunto para garantir a cocriação contínua de valor
- Saber proceder à realização e validação do valor dos serviços
- **Compreender como são concebidas as jornadas dos clientes**
 - Compreender o conceito de jornada do cliente

- Compreender as formas de conceber e melhorar as jornadas dos clientes
- **Saber segmentar mercados e stakeholders**
 - Compreender as características dos mercados
 - Compreender as atividades e técnicas de marketing
 - Saber descrever as necessidades dos clientes e os fatores internos e externos que as afetam
 - Saber identificar os fornecedores de serviços e explicar as suas propostas de valor
- **Saber fomentar relações com stakeholders**
 - Compreender os conceitos de prontidão e maturidade
 - Compreender os diferentes tipos de relações com fornecedores e parceiros, e como estas são geridas
 - Saber como desenvolver relações com clientes
 - Saber como analisar as necessidades dos clientes
 - Saber como utilizar atividades e técnicas de comunicação e colaboração
 - Saber como a prática de gestão de relacionamentos pode ser aplicada como contributo ao fomento de relações
 - Saber como a prática de gestão de fornecedores pode ser aplicada como contributo à gestão de relacionamentos com fornecedores e parceiros
- **Saber moldar a procura e definir ofertas de serviços**
 - Compreender métodos de conceção de experiências de serviços digitais baseadas em design de serviço focado no valor, nos dados e no utilizador
 - Compreender abordagens para vender e obter ofertas de serviços
 - Saber como capturar, influenciar e gerir a procura e as oportunidades
 - Saber como recolher, especificar e priorizar os requisitos de diversos stakeholders
 - Saber como a prática de análise de negócios pode ser aplicada como contributo à gestão de requisitos e ao design de serviços
- **Saber alinhar expectativas e acordar detalhes dos serviços**
 - Saber como planear a cocriação de valor
 - Saber como negociar e acordar a utilidade, garantia e experiência dos serviços
 - Saber como a prática de gestão de níveis de serviço pode ser aplicada como contributo à gestão de expectativas de serviços
- **Saber proceder ao onboarding e offboarding de clientes e utilizadores**
 - Compreender as atividades cruciais de transição, onboarding e offboarding
 - Compreender as formas de se relacionar com utilizadores e fomentar relações com os mesmos
 - Compreender como os utilizadores têm autorização e direito aos serviços
 - Compreender as diferentes abordagens para a elevação das capacidades de clientes, utilizadores e fornecedores de serviços
 - Saber como preparar planos de onboarding e offboarding
 - Saber como desenvolver canais de envolvimento de utilizadores e de entrega
 - Saber como a prática da gestão do Catálogo de Serviços pode ser aplicada como contributo à oferta de serviços aos utilizadores

- Saber como a prática de Service Desk pode ser aplicada como contributo ao envolvimento dos utilizadores
- **Saber agir em conjunto para garantir a cocriação contínua de valor**
 - Compreender como os utilizadores podem solicitar serviços
 - Compreender os métodos para triagem de solicitações de utilizadores
 - Compreender o conceito de comunidades de utilizadores
 - Compreender os métodos para encorajar e gerir o feedback de clientes e utilizadores
 - Saber como fomentar uma mentalidade de serviço (atitude, comportamento e cultura)
 - Saber como utilizar diferentes abordagens para a prestação de serviços aos utilizadores
 - Saber como aproveitar e lidar com os 'momentos da verdade' de clientes e utilizadores
 - Saber como a prática de gestão de solicitações de serviço pode ser aplicada como contributo à utilização de serviços
- **Saber proceder à realização e validação do valor dos serviços**
 - Compreender os métodos para medir a utilização de serviços e a experiência e satisfação de clientes e utilizadores
 - Compreender os métodos para rastrear e monitorizar o valor dos serviços (resultado, risco, custo e recursos)
 - Compreender os diferentes tipos de relatórios sobre resultados e desempenho dos serviços
 - Compreender mecanismos de cobrança
 - Saber como avaliar o procedimento de realização de valor dos serviços
 - Saber como preparar a avaliação e melhoria da jornada do cliente
 - Saber como a prática de gestão de portfólio pode ser aplicada como contributo ao procedimento de realização de valor dos serviços