ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Bu eğitim, BT ve dijital hizmet sağlayıcıların müşteriler, kullanıcılar, iş ortakları ve tedarikçilerle olan tüm etkileşimlerini en verimli şekilde yönetebilmesi için özel olarak tasarlanmıştır.

Bu kapsamlı eğitim sayesinde:

- Talebi **gerçek iş değerine** dönüştürmeyi,
- Müşteri yolculuğunu aşama aşama analiz etmeyi,
- **CX (Customer Experience)** ve **UX (User Experience)** tasarımıyla hizmet kalitesini yükseltmeyi öğrenirsiniz.

Bilginç IT Academy, küresel ölçekte tanınan sertifikasyon otoritesi **PeopleCert**'ün *yetkili eğitim ortağı (Accredited Training Organisation – ATO)* olarak resmi akreditasyona sahiptir.
Bu ortaklık sayesinde, **ITIL®, PRINCE2®, DevOps ve diğer PeopleCert onaylı programlarda** en güncel müfredatı, resmi sınav erişimini ve uluslararası geçerli sertifikaları katılımcılarımıza sunuyoruz.

Resmî PeopleCert partner sayfamızı görüntülemek için: Bilginç IT Academy – PeopleCert Official Partner

Önemli Bilgilendirme:
Bu eğitim, PeopleCert'in akredite ettiği resmi bir programdır ve yalnızca **ilgili sertifikasyon sınavı ile birlikte** sunulur. Eğitim bedeline sınav ücreti dahildir. Katılımcılar, PeopleCert'in çevrimiçi sınav sistemi üzerinden sınava girerek uluslararası geçerliliğe sahip sertifikalarını alabilirler.
Bu uygulama, PeopleCert'in kalite standartları ve akreditasyon yönergelerine uygunluk amacıyla zorunludur.

ITIL®, PeopleCert grubunun tescilli ticari markasıdır. PeopleCert lisansı altında kullanılmıştır. Tüm hakları saklıdır.

Önkoşullar

Geçerli bir ITIL® 4 veya ITIL® v3 Foundation sertifikası zorunludur.
Bu ön koşul, eğitimin ileri düzey içeriğini verimli anlamanızı sağlar.

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Kimler Katılmalı

- BT hizmet yöneticileri
- Müşteri deneyimi ve başarı yöneticileri
- Proje & ürün yöneticileri
- Hizmet seviyesi yöneticileri
- UX/CX uzmanları
- Tedarikçi ve sözleşme yöneticileri
- Scrum Master ve Agile ekip üyeleri

Bu eğitimi özellikle **müşteri memnuniyeti artırımı**, **beklenti yönetimi**, **hizmet sunumu** ve **kullanıcı etkileşimi** alanlarında çalışanlar tercih etmelidir.

Eğitim İçeriği

1. ITIL 4 Temel Gözden Geçirme

- Temel prensipler
- Hizmet değeri sistemi (SVS)

2. Müşteri Yolculuğuna Giriş

- Yolculuk aşamaları ve etkileri
- CX/UX tasarım tekniklerine giriş

3. Keşif Aşaması (Explore)

- Pazar segmentasyonu
- Tüketici ihtiyaçlarının analizi

4. Etkileşim Kurma (Engage)

- Etkin iletişim teknikleri
- Güven odaklı ilişki yönetimi

5. Hizmet Teklifleri Sunma (Offer)

- Talep yönetimi
- UX/CX odaklı hizmet tasarımı

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

6. Hizmet Mutabakatı (Agree)

- SLA oluşturma
- Hizmet kapsamı ve kalitesini netleştirme

7. Onboarding ve Offboarding

- Müşteri uyumu ve kanal yönetimi
- Hizmet geçişleri planlama

8. Değeri Birlikte Yaratma (Co-create)

- Geri bildirim sistemleri
- “Gerçek an” analizi ve etkileşim stratejileri

9. Değerin Gerçekleşmesi (Realise)

- Hizmet değerinin ölçümü
- Deneyim ve kullanım raporlaması
- Yolculuk boyunca sürekli iyileştirme