



## ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV) - akredytowane szkolenie z egzaminem - forma zdalna w czasie rzeczywistym

Numer usługi 2024/06/18/120967/2187137

6 027,00 PLN brutto

4 900,00 PLN netto

287,00 PLN brutto/h

233,33 PLN netto/h

ALTKOM AKADEMIA  
SPÓŁKA AKCYJNA

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 21.10.2024 do 22.11.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Informatyka i telekomunikacja / Bezpieczeństwo IT
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Szkolenie przeznaczone jest dla:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>praktyków zarządzania usługami IT, którzy planują uzyskać tytuł ITIL® Managing Professional (MP)</li><li>osób odpowiedzialnych za zarządzanie i integrowanie interesariuszy</li><li>osób skupionych na doświadczeniu klienta i/lub zajmujących się podtrzymywaniem relacji i z partnerami i dostawcami</li><li>opiekunów klienta kluczowego, Managerów ds. Marketingu i promocji, managerów sprzedaży, Managerów ds. podwykonawców, Managerów Działu Obsługi Klienta, Projektantów UX/CX, Managerów ds. Zarządzania Poziomem Usługi.</li></ul> <p>Oczekiwane przygotowanie Słuchaczy:</p> <p>Wymagane jest posiadanie ważnego certyfikatu ITIL® 4 Foundation.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	14-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	21

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa potwierdza przygotowanie Uczestnika do w jaki sposób dostawca usługi powinien postrzegać budowanie wartości dla konsumentów. Omawiany jest również punkt widzenia konsumenta, dzięki czemu Uczestnik odpowiednio formułuje oczekiwania i buduje relacje usługowe. Ponadto Uczestnik po szkoleniu efektywnie komunikuje się, negocjuje z klientem i zarządza.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje Podróż konsumenta	- charakteryzuje Podróż konsumenta	Test teoretyczny
Stosuje techniki marketingowe, potrzeby interesariuszy, propozycja wartości	- charakteryzuje techniki marketingowe, - charakteryzuje zasady oceny potrzeb interesariuszy	Test teoretyczny
Stosuje techniki sprzyjania relacjom z interesariuszami	- definiuje typy relacji podwykonawczych - charakteryzuje techniki komunikacji i kolaboracji	Test teoretyczny
Zarządza relacjami	- charakteryzuje praktyki zarządzania relacjami	Test teoretyczny
Stosuje zasady wspólnego działania zapewniające ciągłe współtworzenie wartości (konsumpcja i dostarczanie usług)	- charakteryzuje zasady wspólnego działania zapewniające ciągłe współtworzenie wartości	Test teoretyczny

# Kwalifikacje

## Inne kwalifikacje

### Uznane kwalifikacje

Pytanie 5. Czy dokument jest certyfikatem, dla którego wypracowano system walidacji i certyfikowania efektów uczenia się na poziomie międzynarodowym?

tak

### Informacje

<b>Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów</b>	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację</b>	PeopleCert
<b>Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR</b>	Nie
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego</b>	PeopleCert
<b>Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR</b>	Nie

## Program

### AGENDA SZKOLENIA:

1. Szkolenie **ITIL®4 DSV** przedstawia najważniejsze kroki podróży konsumenta od rozpoznania rynku, po ocenę zrealizowanej wartości. Program szkolenia obejmuje koncepty i praktyki ITIL®4, które są niezbędne do budowania wartościowych relacji z konsumentami, partnerami, dostawcami i innymi interesariuszami:

- Podróż konsumenta (customer journey)
- Rynki i interesariusze – techniki marketingowe, potrzeby interesariuszy, propozycja wartości
- Sprzyjanie relacjom z interesariuszami – wzajemna gotowość i dojrzałość, typy relacji podwykonawczych, techniki komunikacji i kolaboracji
- Praktyka zarządzania relacjami (Relationship management)
- Praktyka zarządzania podwykonawcami (Supplier management)
- Pobudzanie popytu i definiowanie ofert usługowych
- Dopasowywanie i uzgadnianie oczekiwań i szczegółów usług
- Zawiązanie i rozwiązywanie relacji z klientem i użytkownikiem
- Wspólne działania zapewniające ciągłe współtworzenie wartości (konsumpcja i dostarczanie usług)
- Realizacja i ocena wartości usług

Oczekiwane przygotowanie Słuchaczy:

Wymagane jest posiadanie ważnego certyfikatu ITIL® 4 Foundation.

Efekty uczenia się zostaną zweryfikowane poprzez egzamin w formie testu, po którym Uczestnik otrzyma certyfikat ITIL 4 Drive Stakeholder Value.

Uczestnicy szkolenia otrzymają voucher na egzamin w formie online do wykorzystania maksymalnie 30 dni po szkoleniu.

Po szkoleniu Uczestnik dostaje maila z wytycznymi, jak zarejestrować się na egzamin. Termin ustala bezpośrednio z PeopleCert, używając swojego konta dlatego podany w harmonogramie termin i godzina egzaminu są tylko prawdopodobne.

Egzamin online przeprowadzany jest w obecności proktora – osoby z firmy PeopleCert, która podpina się zdalnie pod pulpit kursanta i obserwuje przebieg egzaminu przez kamerkę. Zdający jest zobowiązany pokazać proktorowi za pośrednictwem kamerki pomieszczenie, w którym będzie zdawał egzamin. Proktor sprawdza, czy nie ma w pokoju osób trzecich i pomocy naukowych.

Opis egzaminu:

Czas trwania egzaminu 90 minut

Test wielokrotnego wyboru

Minimalny próg zaliczenia to 70% (28 z 40 poprawnych odpowiedzi)

Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych.

**Liczba godzin wpisana w pole "Liczba godzin usług" to liczba godzin szkolenia bez egzaminu.**

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 11</b> Podróż konsumenta (customer journey) wykład	Tomasz Zawalski	21-10-2024	09:00	11:00	02:00
<b>2 z 11</b> Rynki i interesariusze – techniki marketingowe, potrzeby interesariuszy, propozycja wartości wykład	Tomasz Zawalski	21-10-2024	11:00	12:30	01:30
<b>3 z 11</b> Sprzyjanie relacjom z interesariuszami – wzajemna gotowość i dojrzałość, typy relacji podwykonawczych, techniki komunikacji i kolaboracji wykład	Tomasz Zawalski	21-10-2024	12:30	14:30	02:00
<b>4 z 11</b> Praktyka zarządzania relacjami (Relationship management) wykład	Tomasz Zawalski	21-10-2024	14:30	16:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>5 z 11</b> Praktyka zarządzania podwykonawcami (Supplier management) wykład	Tomasz Zawalski	22-10-2024	09:00	11:00	02:00
<b>6 z 11</b> Pobudzanie popytu i definiowanie ofert usługowych wykład	Tomasz Zawalski	22-10-2024	11:00	13:00	02:00
<b>7 z 11</b> Dopasowywanie i uzgadnianie oczekiwań i szczegółów usług wykład	Tomasz Zawalski	22-10-2024	13:00	16:00	03:00
<b>8 z 11</b> Zawiązanie i rozwiązanie relacji z klientem i użytkownikiem wykład	Tomasz Zawalski	23-10-2024	09:00	11:00	02:00
<b>9 z 11</b> Wspólne działania zapewniające ciągłe współtworzenie wartości (konsumpcja i dostarczanie usług) wykład	Tomasz Zawalski	23-10-2024	11:00	13:00	02:00
<b>10 z 11</b> Realizacja i ocena wartości usług wykład	Tomasz Zawalski	23-10-2024	13:00	16:00	03:00
<b>11 z 11</b> Egzamin	Tomasz Zawalski	15-11-2024	10:00	11:30	01:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 027,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	287,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	233,33 PLN
W tym koszt walidacji brutto	2 460,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	2 000,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	1,23 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	1,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Tomasz Zawalski

Wykształcenie: wyższe

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, Matematyka

Specjalizacja

Informatyka/Zarządzanie usługami IT

Zarządzanie/Zarządzanie projektami

Edukacja/Szkolenia IT

Doświadczenie trenerskie: Posiada duże doświadczenie trenerskie:

organizował cykl warsztatów z zarządzania usługami IT w ramach

projektów finansowanych ze środków strukturalnych UE. Aktualnie prowadzi szkolenia dla Altkom Akademia z zakresu

zarządzania usługami IT (ITIL) i zarządzania projektami. Uczestnicy warsztatów podkreślają jego bogate praktyczne doświadczenie w

zarządzaniu IT i prowadzeniu projektów.

Zakres tematyczny prowadzonych szkoleń:

Zarządzanie usługami IT (biblioteka najlepszych praktyk) ITIL – wszystkie poziomy

Zarządzanie projektami (PRINCE2) – poziom Foundation i Practitioner

Architektura korporacyjna IT (TOGAF) – poziom 1 i 2.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Na platformie Wirtualna Klasa Altkom Akademii udostępnione zostaną bezterminowo materiały szkoleniowe (tj. np. podręczniki/prezentacje/materiały dydaktyczne niezbędne do odbycia szkolenia/ebooki itp.), zasoby bazy wiedzy portalu oraz dodatkowe informacje od trenera. Uczestnicy zachowują bezterminowy dostęp do zasobów Mojej Akademii i materiałów szkoleniowych

zgrupowanych w Wirtualnej Klasie szkolenia. Platforma do kontaktu z trenerami, grupą i całą społecznością absolwentów jest portal Moja Akademia.

## Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach dofinansowanych z funduszy europejskich jest założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapis na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, dysponenta funduszy publicznych, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie do usługi rozwojowej.

Ogólne warunki uczestnictwa w zajęciach zostały zamieszczone na stronie: <https://altkom.sharepoint.com/sites/Sprzedaz/SitePages/Karty-zg%C5%82oszenia.aspx?csf=1&web=1&e=AD94u3&CID=72b4df7a-33bb-461a-b23f-e9b58ac84b2c>

## Informacje dodatkowe

Po szkoleniu Uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

Trener podczas szkolenia będzie organizował krótkie przerwy. Informacja o przerwach będzie umieszczona na slajdzie.

## Warunki techniczne

Wymagania ogólne realizacji szkolenia w formule distance learning (online): Komputer stacjonarny lub notebook wyposażony w mikrofon, głośniki i kamerę internetową z przeglądarką internetową z obsługą HTML 5. Monitor o rozdzielczości FullHD. Szerokopasmowy dostęp do Internetu o przepustowości co najmniej 25/5 (download/upload) Mb/s. W przypadku szkoleń z laboratoriami zalecamy: sprzęt wyposażony w dwa ekrany o rozdzielczości minimum HD (lub dwa komputery), kamerę internetową USB, zewnętrzne głośniki lub słuchawki.

Platforma komunikacji – ZOOM

Oprogramowanie – zdalny pulpit, aplikacja ZOOM

Link do szkolenia zgodnie z regulaminem zostanie wysłany na 2 dni przed rozpoczęciem usługi.

Link do szkolenia jest ważny w trakcie trwania całej usługi szkoleniowej.

## Kontakt



**Adrianna Kukurudz**

**E-mail** [adrianna.kukurudz@altkom.pl](mailto:adrianna.kukurudz@altkom.pl)

**Telefon** (+22) 801 258 566