

altkom

ALTKOM AKADEMIA
SPÓŁKA AKCYJNA

★★★★☆ 4,4 / 5

2 609 ocen

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

Numer usługi 2026/02/23/120967/3355901

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🎓 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 23.03.2026 do 23.04.2026

5 535,00 PLN brutto

4 500,00 PLN netto

263,57 PLN brutto/h

214,29 PLN netto/h

115,83 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla: • Praktycy zarządzania usługami IT, którzy planują uzyskać tytuł ITIL® Managing Professional (MP) lub ITIL® Master • Inżynierowie DevOps • Architekci korporacyjni • Menadżerowie usług IT • Analitycy usług Service Desk Oczekiwane przygotowanie Słuchaczy: Wymagany ważny <u>certyfikat ITIL®4 Foundation</u>
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	09-03-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	21
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do stosowania praktyk ITIL® 4 w obszarze współpracy z interesariuszami: identyfikacji i priorytetyzacji potrzeb, budowania doświadczenia klienta, współtworzenia wartości oraz definiowania i monitorowania poziomów usług i KPI. Po szkoleniu Uczestnik dobiera działania i mierniki oraz raportuje wyniki.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje, ocenia i ustala priorytety potrzeb oraz oczekiwań interesariuszy (klientów, pracowników, partnerów).	– wskazuje co najmniej 3 grupy interesariuszy i opisuje ich potrzeby w scenariuszu, – dobiera kryteria oceny potrzeb/oczekiwań (np. wpływ, pilność, ryzyko) i ustala priorytety, – wybiera właściwe działania dla interesariuszy o najwyższym priorytecie.	Test teoretyczny
Wyjaśnia zasady tworzenia i utrzymania pozytywnego doświadczenia klienta.	– rozpoznaje elementy wpływające na doświadczenie klienta w podanym przypadku, – wskazuje działania wspierające utrzymanie pozytywnego doświadczenia klienta, – odróżnia działania poprawiające doświadczenie klienta od działań neutralnych/niepożądanych.	Test teoretyczny
Stosuje zasady zarządzania relacjami z interesariuszami (klientami, użytkownikami, dostawcami, partnerami)	– rozpoznaje elementy wpływające na doświadczenie klienta w podanym przypadku, – wskazuje działania wspierające utrzymanie pozytywnego doświadczenia klienta, – dobiera sposób komunikacji i współpracy do typu interesariusza w scenariuszu, – wskazuje działania służące utrzymaniu relacji i ograniczeniu konfliktów interesów, – rozpoznaje ryzyka relacyjne i wskazuje działania zapobiegawcze.	Test teoretyczny
Wyjaśnia koncepcję współtworzenia wartości z interesariuszami.	– definiuje współtworzenie wartości i odróżnia je od „dostarczania wartości”, – wskazuje przykłady działań współtworzenia wartości w relacji z klientem/użytkownikiem, – dobiera formy współpracy z interesariuszami adekwatne do celu usługi.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje, monitoruje i raportuje poziomy usług w celu spełnienia wymagań interesariuszy.	– wskazuje elementy, które powinien zawierać opis poziomu usług (np. zakres, miary, odpowiedzialności), – rozpoznaje właściwe metody monitorowania i raportowania poziomów usług, – interpretuje wynik raportu i wskazuje, czy poziomy usług spełniają wymagania.	Test teoretyczny
Definiuje i wykorzystuje KPI oraz inne parametry do pomiaru, raportowania i doskonalenia doświadczenia klienta.	– dobiera KPI/parametry do wskazanego celu (pomiar, raportowanie, doskonalenie), – rozpoznaje „punkty wrażliwe” i „szanse” dla poprawy doświadczenia klienta na podstawie danych, – wskazuje działania doskonalące wynikające z analizy KPI.	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

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	PeopleCert
Nazwa Podmiotu certyfikującego	PeopleCert

Program

AGENDA SZKOLENIA:

1. Module 1: Customer journey
2. Module 2: Customer journey | Step 1: Explore
3. Module 3: Customer journey | Step 2: Engage
4. Module 4: Customer journey | Step 3: Offer

- 5. Module 5: Customer journey | Step 4: Agree
- 6. Module 6: Customer journey | Step 5: Onboard
- 7. Module 7: Customer journey | Step 6: Co-create
- 8. Module 8: Customer Journey | Step 7: Realize

Liczba godzin wpisana w pole "Liczba godzin usługi" to liczba godzin szkolenia bez egzaminu. Egzamin liczy 1,5 godziny zegarowej.

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 podcina 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 jednokrotnego wyboru składający się z 40 pytań
- Minimalny próg zaliczenia to 70% (28 z 40 poprawnych odpowiedzi)
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 535,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	263,57 PLN
Koszt osobogodziny netto	214,29 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

Jarosław Kowalski

Wykształcenie: Politechnika Warszawska – Mgr Inż. Elektryk, Specjalizacja Elektronika Przemysłowa

Specjalizacja:

- ITIL

Doświadczenie trenerskie: Obecnie trener Altkom Akademii. Prowadzi szkolenie z ITIL od 2016r.

Szkolenia:

ITIL V2 Service Manager – certyfikat; ITIL V3 Expert – certyfikat; ITIL V4 MP - certyfikat

- Project Management PRINCE 2 Foundation - certyfikat
- Szkolenia korporacyjne w zakresie zarządzania usługami informatycznymi i zarządzania sytuacjami kryzysowymi.
- Program szkoleń rozwoju umiejętności kierowniczych, usprawniania zarządzania firmą, zarządzania ryzykiem, optymalizacją procesów - z projektem konsultingowym w ramach programu.
- Cykl szkoleń wewnętrznych z zakresu kierowania projektami, kierowania zespołem (oceny pracownicze, zarządzanie czasem pracy, budowanie zespołu, rozwiązywanie konfliktów itp.), komunikacji, sztuki prezentacji, budowy propozycji handlowych itp.

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 zgromadzonych 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://www.altkomakademia.pl/ogolne-warunki-uczestnictwa-w-szkoleniach/>

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



AGNIESZKA SIPURA

E-mail agnieszka.sipura@altkom.pl

Telefon (+48) 609 191 281