

ITIL 4 Drive Stakeholder Value

تعظيم قيمة أصحاب المصلحة

ITIL / PeopleCert · ITIL4-DSV · Intermediate

البرنامج التدريبي | العربية

برنامج نور أكد التدريبي للتحضير لمسار تعظيم قيمة أصحاب المصلحة (ITIL 4 Drive Stakeholder Value). يركز على رحلة العميل وإشراك أصحاب المصلحة، ثم ينتقل إلى تطبيقات ومهام مهنية مع مراجعة الأهداف المنشورة من الجهة المختصة قبل بدء التدريب. لا تُعد المادة منهجاً رسمياً أو اعتماداً من الجهة المانحة.

الفئة المستهدفة: المتخصصون والمهتمون بتطوير المهارات المهنية

المتطلبات: يوصى بإتقان الأساسيات وامتلاك خبرة عملية أولية في المجال.

المخرجات المتوقعة: بنهاية البرنامج التدريبي يستطيع المشاركون فهم وتطبيق: رحلة العميل، إشراك أصحاب المصلحة، علاقات الخدمة، وفق مستوى الدورة.

طريقة التدريب: شرح بإشراف مدرب، وتمارين ومختبرات وسيناريوهات تطبيقية؛ تُحدد المدة والمواعيد عند التسجيل.

المحاور التمهيديّة

1. رحلة العميل
2. إشراك أصحاب المصلحة
3. علاقات الخدمة
4. قياس التجربة
5. الحوكمة وقيمة أصحاب المصلحة ونتائج الخدمة أو المنتج
6. تطبيق المصطلحات عبر سيناريوهات خدمات واقعية

Training overview | English

NOOR AKD professional preparation for ITIL 4 Drive Stakeholder Value. The course introduces customer journeys and stakeholder engagement, then develops job-focused practice using guided exercises. The instructor checks the issuer's current objectives before delivery. This is an independent outline, not official issuer courseware.

Audience: IT professionals and aspiring specialists

Prerequisites: Fundamentals and some hands-on experience in the subject are recommended.

Learning outcomes: Understand and practise: customer journeys, stakeholder engagement, service relationships.

Delivery: Instructor-led theory, guided practice and applied scenarios; schedule and duration agreed upon enrollment.

Indicative learning modules

1. Customer journeys
2. Stakeholder engagement
3. Service relationships
4. Experience measurement
5. Governance, stakeholder value and service/product outcomes
6. Scenario practice and terminology applied to real services

مرجع إصدار الجهة: Verify current edition / يُؤكد الإصدار قبل التدريب
خطة التدريب النهائية والمختبرات ونواتج التعلم تُطابق مع أهداف الإصدار الرسمي الساري قبل اعتماد الدورة.

Reference review: Official issuer directory; course exam version requires instructor review

Official issuer reference: <https://www.peoplecert.org/browse-certifications/it-service-management/ITIL-1>

ملف تعريف من إعداد نور أكد؛ ليس نسخة من منهج الامتحان الرسمي ولا يمنح الشهادة. تُراجع أهداف الإصدار وشروط التدريب والامتحان مع المدرب والجهة المانحة قبل التنفيذ.

Independent NOOR AKD outline, not an official examination syllabus or credential. Verify current objectives and authorization prior to delivery.

noorakd.com/training · +964 790 468 1251