

ITIL® 4 - Specialist : Drive, Stakeholder Value (test inclus)

Référence : IT004DSV

Durée : 3 jours

Certification : ITIL Specialist DSV

CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir obtenu la [certification ITIL4 Foundation](#).

PROFIL DES STAGIAIRES

- 1-Personnels impliqués dans des activités de gestion des services ou produits digitaux (Responsables support, chefs de projet informatique, consultants, opérationnels...). • 2-Toute personne certifiée ITIL® 4 Foundation souhaitant développer ses connaissances en matière de gestion des services.

OBJECTIFS

- Comprendre comment les parcours client sont conçus et savoir les concevoir. • Savoir cibler marchés et parties prenantes. • Savoir développer des relations entre parties prenantes. • Savoir modeler la demande et définir des offres de service. • Savoir aligner les attentes et convenir des détails sur les services. • Savoir initier et conclure les relations avec clients et utilisateurs. • Savoir collaborer pour garantir la co-création continue de valeur (consommation/ fourniture du service. • Savoir prendre en compte et valider la valeur du service. • Préparer et passer l'examen de certification ITIL® 4 Specialist - DSV).

CERTIFICATION PREPAREE

La certification ITIL® Specialist Drive, Stakeholder Value dure 90 minutes. Elle est disponible en français. Vous aurez à répondre à 40 questions à choix multiples. Le score minimum pour réussir l'examen doit être de 70% (28/40). Cette certification est nécessaire pour l'obtention des niveaux de certification ITIL® Managing Professionnal (MP) et Master. Le taux de réussite de cette certification sur le 1er semestre 2023 est de 100%. Pour connaître tous les détails concernant les prérequis relatifs au passage de l'examen de certification en ligne, nous vous invitons à [cliquer ici](#) pour accéder à la documentation officielle du certificateur.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Comprendre comment les parcours client sont conçus (1h00)

- Comprendre le concept de parcours client
- Comprendre les moyens de concevoir et améliorer les parcours client

Savoir cibler marchés et parties prenantes (2h00)

- Comprendre les caractéristiques des marchés

- Comprendre les activités et techniques de marketing
- Savoir décrire les besoins du client et les facteurs internes et externes qui les influencent
- Savoir identifier les fournisseurs de service et expliquer leurs propositions de valeur

Savoir développer des relations entre parties prenantes (2h00)

- Comprendre les concepts d'entente mutuelle et de maturité

- Comprendre les différentes sortes de relation avec les partenaires et fournisseurs et la manière dont on les gère
- Savoir comment développer les relations client
- Savoir analyser les besoins des clients
- Savoir utiliser les activités et techniques de communication et de collaboration
- Savoir mettre en œuvre la pratique de gestion des relations pour permettre de développer des relations
- Savoir comment la pratique de gestion des fournisseurs peut être mise en œuvre pour la gestion des relations avec les partenaires et fournisseurs

Savoir modeler la demande et définir des offres de service (2h00)

- Comprendre les méthodes de conception d'expériences de service numérique centrées sur l'utilisateur et motivées par les données et la valeur
- Comprendre les démarches de commercialisation et d'achats d'offres de service
- Savoir enregistrer, influencer et gérer la demande et les opportunités
- Savoir recueillir, qualifier et prioriser les exigences en provenance de parties prenantes diverses
- Savoir comment la pratique d'analyse métier s'applique et permet de contribuer à la gestion des exigences et la conception de service

Savoir aligner les attentes et convenir des détails sur les services (2h00)

- Savoir planifier la co-création de valeur
- Savoir négocier et convenir de l'utilité, de la garantie et de l'expérience
- Savoir comment la pratique de gestion des niveaux de service s'applique à la gestion des attentes sur le service

Savoir initier et conclure les relations avec clients et utilisateurs (3h00)

- Comprendre les activités clés d'initiation et de conclusion des relations
- Comprendre les méthodes de contact avec les utilisateurs et de développement des relations
- Comprendre diverses démarches permettant le progrès mutuel du client, de l'utilisateur et du fournisseur de services

Savoir collaborer pour garantir la co-création continue de valeur (consommation/ fourniture du service (2h00)

- Comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services
- Comprendre les méthodes de tri des demandes utilisateur
- Comprendre le concept de communautés d'utilisateurs
- Comprendre les méthodes qui favorisent les retours utilisateur
- Savoir développer un esprit de service (attitude, comportement et culture)
- Savoir adopter diverses démarches de fourniture de services à l'utilisateur
- Savoir capturer et traiter les moments de vérité de l'utilisateur
- Savoir comment la pratique de gestion des demandes de service permet l'utilisation des services

Savoir prendre en compte et valider la valeur du service (2h00)

- Comprendre les méthodes de mesure de l'utilisation des services, de l'expérience et de la satisfaction utilisateur et client
- Comprendre les méthodes de suivi et de supervision de la valeur du service (résultat, risque, coût et ressources)
- Comprendre les différentes sortes de rapport sur le résultat et la performance du service
- Comprendre les mécanismes de facturation
- Savoir évaluer la valeur effective du service
- Savoir évaluer et améliorer le parcours client
- Savoir comment la pratique de gestion du portefeuille s'applique et permet la valeur effective du service

Examens blancs (3h)

Certification ITIL® 4 Specialist : Drive Stakeholder Value

- Cette formation prépare au passage de la certification ITIL® Specialist : Drive Stakeholder Value
- Passage de la certification hors temps de formation : un voucher vous sera remis pour que vous puissiez programmer votre passage

Notre référent handicap se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.