EduGroupe
Accompagner pour réussir

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

Référence : **IT004DSV** Durée : **3 jours (21 heures)** Certification : **ITIL Specialist DSV**

Connaissances préalables

- 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 préparée

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 2nd semestre 2024 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.

Méthodes pédagogiques

- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions
- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage

Formateur

- Consultant-Formateur expert ITIL®

Méthodes d'évaluation 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

1. Comprendre comment les parcours client sont conçus (1h00)

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

2. Savoir cibler marchés et parties prenantes (2h00)

- Comprendre les caractéristiques des marchés
- Comprendre les activités et techniques de mercatique
- 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

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. 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

8. 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

9. Examens blancs (3h)

-

10. 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.