

# ITIL® v4 – Specialist : Drive Stakeholder Value (test incus)

Référence : IT4DSV

Durée : 3 jours

Certification : DSV

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Personnels impliqués dans des activités de gestion des services (Responsable support, chef de projet informatique...).

## OBJECTIFS

- Comprendre comment les parcours client sont conçus. • Savoir cibler marchés et parties prenantes. • Savoir développer des relations entre parties prenantes. • Savoir modéliser 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.

## CERTIFICATION PREPAREE

Drive Stakeholder Value

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou 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 de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### Comprendre comment les parcours client sont conçus

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

### Savoir cibler marchés et parties prenantes

- 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

### Savoir développer des relations entre parties prenantes

- 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**

- 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**

- 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**

- 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)**

- 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**

- 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

### **Passage de la Certification ITIL® v4 : Drive Stakeholder Value**