

Formation ITIL 4® Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

21 heures

MG194



Objectifs pédagogiques

- Comprendre comment les parcours clients sont conçus
- Savoir cibler les marchés et les parties prenantes
- Comprendre comment favoriser les relations avec les parties prenantes
- Être capable de façonner la demande et définir les offres de services
- Pouvoir aligner les attentes et convenir des détails des services
- Savoir comment se fait l'onboard/offboard des clients et des utilisateurs
- Être en mesure d'agir ensemble pour assurer une co-crédation de valeur continue
- Savoir réaliser et valider la valeur du service
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 DSV



Public(s)

- Les **détenteurs de la certification ITIL 4 Foundation** souhaitant développer leurs connaissances
- Les managers (et superviseurs, chefs d'équipes) en gestion de services, ou ceux souhaitant le devenir
- Les praticiens en gestion de services (Consultants, Opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsable de leur fourniture de bout en bout



Pré-requis

- **Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation**
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification
- Le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais



Modalités pédagogiques

Bon à savoir...

- Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation.
- Cette formation ne fait pas l'objet d'une évaluation des acquis



Moyens et supports pédagogiques

Support(s) de formation par apprenant



Modalités d'évaluation et de suivi

CETTE FORMATION PRÉPARE AU TEST SUIVANT :

- ITIL 4 DSV

et entre en jeu dans le cursus de certification :

- ITIL 4 Drive Stakeholder Value (DSV)

Cette formation ne fait pas l'objet d'un contrôle des acquis via une certification



Formateur



Programme

Les plus de cette formation ITIL 4® Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

- Les exposés sont complétés dans chaque module par des exercices stimulant la réflexion et facilitant l'assimilation par déduction.
- Les nombreux retours d'expériences de consultants expérimentés permettent d'illustrer les concepts et d'accroître la pertinence des réponses fournies.
- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification dans les meilleures conditions.
- Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation.
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

LE PARCOURS CLIENT

- Aspirations des parties prenantes
- Points de contact et interactions de service
- Cartographie du parcours client
- Concevoir un parcours client
- Mesurer et améliorer le parcours client

ÉTAPE 1 : EXPLORER

- Comprendre les consommateurs de service et leurs besoins
- Comprendre les fournisseurs de service et leurs offres
- Comprendre les marchés
- Cibler les marchés

ÉTAPE 2 : IMPLIQUER

- Communiquer et collaborer



- Comprendre les types de relation de service
 - Construire les relations de service
 - Gérer les fournisseurs et les partenaires
 - Pratique gestion des relations
 - Pratique gestion des fournisseurs
- ÉTAPE 3 : OFFRIR
- Gérer les demandes et opportunités
 - Spécifier et gérer les exigences clients
 - Concevoir les offres de service et l'expérience utilisateur
 - Vendre et obtenir les offres de service
 - Pratique Analyse Business
- ÉTAPE 4 : CONVENIR
- Convenir et planifier la co-création de valeur
 - Négocier et convenir d'un service
 - Pratique gestion des niveaux de service
- ÉTAPE 5 : ONBOARD
- Planifier l'Onboarding
 - Établir des relations utilisateurs et les favoriser
 - Fournir des canaux d'implication et de fourniture aux utilisateurs
 - Activation des utilisateurs pour le service
 - Amélioration des aptitudes mutuelles
 - Offboarding des clients et des utilisateurs
 - Pratique centre de service
 - Pratique gestion du catalogue de services
- ÉTAPE 6 : CO-CRÉATION
- Favoriser un état d'esprit Service
 - Interactions de service au quotidien
 - Entretenir les communautés utilisateurs
 - Pratique gestion des demandes de service
- ÉTAPE 7 : RÉALISER
- Suivre les réalisations de valeur
 - Évaluer et rendre compte de la réalisation de la valeur
 - Évaluer la réalisation de valeur et améliorer les parcours clients
 - Pratique gestion du portefeuille
- PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION
- Révision des concepts en vue de la certification
 - Examen blanc
 - Correction collective
 - Passage de l'examen de certification ITIL 4 Drive Stakeholder Value qui consiste à traiter en 90 minutes un QCM de 40 questions
 - Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 bonnes réponses), l'examen est réussi
 - AXELOS est un organisme accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats