

## ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value - Examen inclus

Durée: 3 Jours    Réf de cours: ITIL4DSV    Méthodes d'apprentissage: Intra-entreprise & sur-mesure

### Résumé:

Cette formation permet aux participants ayant déjà les connaissances ITIL®4 Foundation, d'acquérir les compétences et connaissances Approfondies de tous types d'engagement et d'interactions entre les fournisseurs de services et leurs clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires, y compris les principaux CX, UX et concepts de mapping.

La formation est basée sur les meilleures pratiques d'ITIL® 4 en matière de service, présenté dans les dernières directives de 2019.

Financement : Cette formation est éligible à l'action collective de l'OPCO Atlas ITIL .

Cette formation permet de valider un total de 21 crédits PDUs dans le cadre de l'obtention ou du renouvellement de leur titre de certification du PMI (Project Management Institute). Consultez-nous pour connaître la répartition par catégorie.

Mise à jour : 17.07.2024

### Public visé:

Cette formation s'adresse aux détenteurs de la certification ITIL®4 Foundation souhaitant développer leurs connaissances, aux managers (et superviseurs, chefs d'équipes) en gestion de services ou ceux souhaitant le devenir, ainsi qu'aux praticiens en gestion de services (consultants, opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsable de leur livraison de bout en bout.

### Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
  - Décrire comment aligner les attentes et les faire coïncider aux détails des services
- Expliquer la conception des parcours clients
  - Expliquer comment «?Onboard?» et «?Offboard?» les clients et les utilisateurs
- Décrire comment cibler les marchés et les parties prenantes
  - Expliquer comment agir ensemble pour assurer une co-crédation de valeur continue
- Décrire comment favoriser les relations entre les parties prenantes
  - Expliquer comment réaliser et valider la valeur du service
- Décrire comment formuler la demande et définir les offres de service

### Pré-requis:

Candidats certifiés ITIL®4 Foundation.

Avoir un bon niveau d'anglais.

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation - Examen inclus

### Test et certification

Cette formation prépare à l'examen **ITIL®4 Specialist Drive Stakeholder Value**, qui participe à l'obtention de la Certification ITIL®4 Managing Professional. Examen de 90 minutes, 40 questions à choix multiples. Seuil d'obtention : 70%  
Cet examen est disponible dans 9 langues dont le français et l'anglais  
**A l'issue de cette formation, les participants recevront un voucher et le processus détaillé pour programmer leur examen avec PeopleCert à la date et l'heure de leur choix grâce à la formule Online Proctoring. Le voucher a une durée de validité de 1 an.**

### Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- ITIL4CDS - ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver, Support - Examen inclus
- ITIL4DITS - ITIL® 4 Leader - Digital and IT Strategy - Examen inclus
- ITIL4DPI - ITIL® 4 Strategist - Direct, Plan, Improve - Examen inclus
- ITIL4HVIT - ITIL® 4 Specialist - High Velocity IT - Examen inclus



## Contenu:

### Jour 1

Comment est conçu un parcours client ?

- Comprendre le concept du parcours client
- Comprendre les moyens de concevoir et d'améliorer les parcours clients

Exercice : Répondre à un ensemble de questions relatives à l'expérience client

Comment cibler les marchés et les parties prenantes ?

- Comprendre les caractéristiques des marchés et les activités et les techniques de marketing
- Savoir décrire les besoins des clients et les facteurs internes et externes qui les affectent
- Savoir identifier les prestataires de services et expliquer leurs propositions de valeur

Exercice : Sur la base d'un scénario, il est demandé de décider de l'importance des facteurs « Critique », « Elevé » et « Faible »

Comment favoriser les relations entre les parties prenantes ?

- Savoir comment utiliser les activités et les techniques de communication et de collaboration.
- Savoir comment les pratiques suivantes peuvent être appliquées pour permettre et favoriser la création de relations
- Gestion des relations clients et des fournisseurs

Exercice : 5 Fournisseurs de services sont présentés. Etablir les types de relation possibles

### Jour 2

Comment façonner la demande et définir des offres de service ?

- Comprendre les méthodes de conception de services numériques
- Comprendre les approches pour vendre et obtenir les offres de services
- Savoir comment capturer, influencer et gérer les demandes et les opportunités
- Comprendre les concepts de maturité et de préparation mutuelle
- Comprendre les différents types de relations fournisseurs et partenaires et leur gestion
- Savoir comment développer la relation client et l'analyse des besoins du client
- Savoir comment collecter, spécifier et hiérarchiser les attentes d'un large éventail de parties prenantes
- Savoir comment la pratique de l'analyse commerciale pour contribuer à la gestion des exigences et à la conception des services

Exercice : Une organisation mondiale est en pleine transformation numérique. Elle éprouve des difficultés à capter la demande de nouveaux services. Quelles sont les causes potentielles de cette situation et quels remèdes pourraient être proposés ?

Comment aligner les attentes et convenir des détails des services ?

- Savoir planifier la co-création de valeur
- Savoir négocier et s'entendre sur l'utilité du service, la garantie et l'expérience
- Savoir comment la pratique de gestion de niveau de service peut être appliquée pour permettre et contribuer à la gestion des attentes de service

Comment « embarquer » les clients et les utilisateurs ?

- Comprendre les activités clés de transition, d'intégration et de désengagement
- Comprendre et favoriser les relations entre les utilisateurs
- Comprendre comment les utilisateurs sont autorisés et ont droit aux services
- Comprendre les différentes approches d'élévation mutuelle des capacités du client, de l'utilisateur et du fournisseur de services
- Savoir préparer des plans d'intégration et de désengagement
- Savoir développer les canaux

Comment agir ensemble pour assurer une co-création de valeur continue ?

- Comprendre le concept de communautés d'utilisateurs
- Comprendre les méthodes pour encourager et gérer les commentaires des clients et des utilisateurs
- Savoir comment favoriser un état d'esprit de service (attitude, comportement et culture)
- Savoir utiliser différentes approches pour la fourniture de services aux utilisateurs
- Savoir saisir et traiter les « moments de vérité » des clients et des utilisateurs
- Savoir comment la pratique de gestion des demandes de service peut être appliquée pour permettre et contribuer à l'utilisation du service

Etude de cas :

- Une étude interne révèle les raisons du manque d'interaction entre le service IT et les clients internes. Vous êtes consultant, à vous de recommander les actions à mettre en oeuvre

Comment réaliser et valider la valeur du service ?

- Comprendre les méthodes permettant de mesurer l'utilisation des services, l'expérience et la satisfaction des clients et des utilisateurs
- Comprendre les méthodes permettant de suivre et de surveiller la valeur du service (résultat, risque, coût et ressources)
- Comprendre les différents types de rapports sur les résultats et les performances du service.
- Comprendre les mécanismes de facturation.
- Savoir évaluer la réalisation de la valeur du service
- Savoir se préparer pour évaluer et améliorer le parcours client
- Savoir comment la pratique de gestion de portefeuille peut être appliquée pour permettre et contribuer à la réalisation de valeur de service

Exercice : Définir des métriques pour suivre la réalisation de valeur d'un objectif IT et non IT

Préparation à la certification

2 examens blancs et correction avec le formateur

d'engagement et de diffusion des utilisateurs

- Savoir comment la gestion du catalogue de services peut être appliquée pour permettre et contribuer à offrir des services aux utilisateurs
- Savoir comment la pratique du Service Desk peut être appliquée pour permettre et contribuer à l'engagement de l'utilisateur
- Comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services
- Comprendre les méthodes de tri des demandes des utilisateurs

Exercice : 5 scénarios sont distribués par l'instructeur, à vous de trouver les éléments clés de votre plan

Jour 3

---

## Méthodes pédagogiques :

ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés. Les participants réalisent un test d'évaluation des connaissances en amont et en aval de la formation pour valider les connaissances acquises pendant la formation. Un support de cours officiel en anglais sera remis aux stagiaires au format électronique. Le voucher remis permettra d'accéder aux ressources complémentaires (Workbook et Quick reference Guide) sur le site de PeopleCert. Le formateur adaptera le contenu de chaque journée au rythme d'apprentissage du groupe.

---

## Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou ""booking form"" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr).

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur [globalknowledge.fr/handicap](http://globalknowledge.fr/handicap)
- Le Règlement intérieur est disponible sur [globalknowledge.fr/reglement](http://globalknowledge.fr/reglement)