

## ITIL®4 Specialist - Drive Stakeholder Value

Durée: 3 Jours    Réf de cours: ITIL4DSV

### 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.

*ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Le logo Swirl™ est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.*

Cette formation permet aux participants 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. *PMP et PgMP sont des marques enregistrées du Project Management Institute, Inc*

### 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:

- Comprendre la conception des parcours clients
- Savoir comment cibler les marchés et les parties prenantes
- Savoir comment favoriser les relations entre les parties prenantes
- Savoir comment formuler la demande et définir les offres de service
- Savoir aligner les attentes et les faire coïncider aux détails des services
- Comprendre comment «?Onboard?» et «?Offboard?» les clients et les utilisateurs
- Savoir comment agir ensemble pour assurer une co-création de valeur continue
- Savoir réaliser et valider la valeur du service
- Préparer et passer l'examen de certification « ITIL®4 DSV ».

### Pré-requis:

Candidats certifiés ITIL®4 Foundation.

Avoir un bon niveau d'anglais.

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation

### 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. L'examen dure environ 90 minutes, et comporte 40 questions. Score de réussite minimal : 70% de bonnes réponses (soit 28/40 bonnes réponses).

Note : Pour les participants qui suivent la formation à distance, la certification sera passée en ligne en mode « Proctor Online » à la date de leur choix.

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

- ITIL4CDS - ITIL®4 Specialist - Create, Deliver, Support
- ITIL4DPI - ITIL®4 Strategist - Direct, Plan, Improve
- ITIL4HVIT - ITIL®4 Specialist - High Velocity IT
- ITIL4MP - ITIL®4 Managing Professional Transition



## Contenu:

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
- Comprendre 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
- Gestion des fournisseurs
- Exercice : 5 Fournisseurs de services sont présentés. Etablir les types de relation possibles

Comment façonner la demande et définir des offres de service ?

- Comprendre les méthodes de conception de services numériques basées sur une conception de service axée sur l'utilisateur, sur les données et sur la valeur
- 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
- Savoir analyser les 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 peut être appliquée pour permettre et contribuer à la gestion des exigences et à la conception des 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 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 clé de votre plan

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

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 l'instructeur

■ Exercice : Une organisation mondiale est en pleine transformation numérique. Elle éprouve des difficultés à capter la demande de nouveaux services.

- 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

---

## Méthodes pédagogiques :

Chaque participant a accès à un support de cours électronique en anglais et disponible en ligne.

Pour profiter pleinement du support électronique dès le 1er jour, nous invitons les participants à se munir d'un PC ou d'une tablette, qu'ils pourront connecter en WiFi dans nos locaux de Rueil, Lyon ou Lille.

*ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Le logo Swirl™ est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.*

---

## 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.
- Evaluation : Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire d'évaluation qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.