

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value (DSV)

3 Jours (21 Heures) / Voucher d'examen et option Take2 compris



Notre formation de 3 jours " ITIL4 Specialist Drive Stakeholder Value (DSV) " est l'un des quatre cours permettant d'obtenir la désignation ITIL® 4 Managing Professional (MP).

Cette formation est idéale pour toute personne qui souhaite acquérir une compréhension approfondie des différents types d'interactions entre un fournisseur de services et ses clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires.

Le concept de base de Drive Stakeholder Value est de fournir une compréhension de la façon de convertir la demande en valeur par le biais de services informatiques. Le cours couvre des sujets clés tels que la conception d'accords de niveau de service, la gestion multifournisseurs, la gestion des relations, la conception de l'expérience client et utilisateur, la cartographie du parcours client et plus encore. Les participants peuvent s'attendre à repartir avec les outils nécessaires pour stimuler l'engagement des utilisateurs et améliorer la satisfaction des parties prenantes internes et externes.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Au cours de notre formation de 3 jours, les participants pourront :

- Se familiariser avec le concept du parcours client et découvrir les moyens de concevoir et d'améliorer les parcours clients
- Apprendre à décrire les besoins des clients en tenant compte des facteurs internes et externes qui affectent leurs besoins
- Comprendre comment la pratique de la gestion des fournisseurs peut être appliquée pour contribuer à, et permettre, la gestion des relations avec les fournisseurs et les partenaires.
- Découvrir les méthodes de conception d'expériences de services numériques basées sur la conception de services axés sur la valeur, les données et l'utilisateur
- Apprendre à aligner les attentes et à déterminer une vision commune de l'étendue et de la qualité du service cible entre le fournisseur et le consommateur de services
- Comprendre les principales activités de transition, d'intégration et d'exclusion
- Savoir comment favoriser un état d'esprit orienté vers le service : attitude, comportement et culture
- Connaître les méthodes de suivi et de mesure de la valeur des services : résultats, risques, coûts et ressources

DESCRIPTION DE LA FORMATION

Le cours est divisé en plusieurs modules afin d'expliquer les concepts clés de manière structurée.

Module 1 - Le parcours client - Introduction

- Cartographier, concevoir, mesurer et améliorer le parcours client.

Module 2 - Le parcours client - Étape 1 : Explorer

- Comprendre les consommateurs de services, les fournisseurs de services et les marchés cibles

Module 3 - Le parcours client - Étape 2 : S'engager

- Types de relations de service
- Construire des relations de service
- Analyser les besoins des clients
- Gérer les fournisseurs et les partenaires

Module 4 - Le parcours client - Étape 3 : Offrir

- Gérer la demande et les opportunités
- Conception des offres de services et de l'expérience utilisateur
- Vendre et obtenir des offres de services

Module 5 - Le parcours du client - Étape 4 : Convenir

- Aligner les attentes et convenir des services
- Convenir et planifier la cocréation de valeur

- Négocier et convenir d'un service

Module 6 - Le parcours client - Étape 5 : Pratiques de gestion ITIL

- Planifier l'intégration
- Fournir des canaux d'engagement et de livraison aux utilisateurs
- Permettre aux utilisateurs de bénéficier du service
- Abandon du service

Module 7 - Le parcours client - Étape 6 : Cocréer

- L'état d'esprit du service
- Interactions continues avec le service
- Entretenir les communautés d'utilisateurs

Module 8 - Le parcours client - Étape 7 : Réaliser

- Mesurer et suivre la valeur du service
- Capture de la valeur et améliorer le parcours client
- Évaluer et rendre compte de la réalisation de la valeur
- Evaluer la réalisation de la valeur et améliorer les parcours clients

A l'aide des concepts et de la terminologie de ITIL® 4, des activités, des exercices, des exemples et de l'étude de cas inclus dans le cours, vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer le test de certification de ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value.

Veillez noter que les participants doivent prévoir au moins 1,5 heure d'étude chaque soir.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Notre cours ITIL® 4 : Drive Stakeholder Value est conçu pour les personnes et les organisations engagées dans les relations de service, y compris la fourniture de produits et de services, la consommation et la gestion des relations. Il concerne plus particulièrement les personnes et organisations qui sont soit impliquées dans l'organisation du parcours client, soit qui y prennent part.

Le public visé comprend :

Service Delivery Managers ; Service Desk Managers ; Enterprise Architects ; Service and Solution Architects ; Business Analysts ; Product Owners and Digital Product Managers ; Product Owners and Digital Product Managers ; les propriétaires de produits et gestionnaires de produits numériques ; les gestionnaires de projets et de portefeuilles ; les gestionnaires de relations avec les fournisseurs

PRÉREQUIS

Pour assister à la formation ITIL® 4 : Drive Stakeholder Value, le participant doit être familier avec la formation ITIL 4 Fondation, où les concepts fondamentaux de la gestion des services d'ITIL 4 sont introduits. Les participants doivent être titulaires de la certification ITIL 4 Foundation pour passer l'examen ITIL4 DSV.

Les participants devront fournir à B2B Learning une copie de leur certificat lors de l'inscription pour être admis à ce cours. Si vous avez besoin de passer votre examen ITIL 4 Foundation, vous pouvez soit assister à notre cours en classe ITIL 4 Foundation ou un module eLearning, ou réserver votre examen uniquement en ligne si vous préférez l'auto-apprentissage.

DOCUMENTATION DU COURS

Les participants recevront un ensemble de documents de cours accrédités au format numérique (eBook) comprenant un guide de lecture pré- et post-classe et un examen blanc. Les participants peuvent imprimer le matériel une seule fois et peuvent utiliser les fichiers selon les conditions d'utilisation de B2B Learning.

Notre prix inclut le support de cours, le manuel officiel ITIL 4 DSV en version digitale, le voucher d'examen (avec l'option Take2) et les déjeuners.

À PROPOS DE LA CERTIFICATION

- Format à choix multiple (1 point par question)
- Note de passage : 70
- 40 questions

- Livre fermé
- Durée : 90 minutes + 25 % de temps supplémentaire pour les personnes dont l'anglais n'est pas la langue maternelle.

Pendant la formation, vous recevrez un voucher d'examen pour un examen en ligne avec surveillance à distance (avec l'option Take2). Vous passerez votre examen après la formation à une date/heure de votre choix. Veuillez noter que vous devrez installer un petit logiciel sur votre PC avant de passer l'examen. Plus d'informations pendant la formation.