

Formation ITIL V4 Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

Description de la formation ITIL V4 DSV (Drive Stakeholder Value)

Plébiscitée à travers le monde depuis plusieurs dizaines d'années, la norme ITIL (Information Technology Infrastructure Library) traite de la gestion des services informatiques, également appelés ISTM pour « Information Technology Service Management ». ITIL opère en 2019 sa plus importante mise à jour depuis le lancement de sa version 3 en 2006, en devenant ITIL 4.

Cette **formation ITIL V4 Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)** approfondit les concepts abordés dans le niveau Foundation, et se focalise plus particulièrement sur la relation entre les marchés et les parties prenantes ainsi que la demande et les offres de services.

La formation couvre tous les types d'engagement et d'interaction entre un fournisseur de services et ses clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires. Elle dresse et détaille tous les sujets importants afférents : conception de contrats de niveau de service, gestion multi-fournisseurs, communication, gestion des relations ou encore cartographie du parcours client.

Elle fournit aux candidats les outils nécessaires pour accroître la satisfaction des parties prenantes, essentielle au succès de l'entreprise dans le paysage concurrentiel actuel.

Objectifs

À l'issue de cette **formation ITIL V4 DSV (Drive Stakeholder Value)**, vous saurez notamment :

- Comment les parcours clients sont conçus
- Cibler les marchés et les parties prenantes
- Comment favoriser les relations avec les parties prenantes
- Comment façonner la demande et définir les offres de services
- Aligner les attentes et convenir des détails des services
- Comment se fait l'onboard/offboard des clients et des utilisateurs
- Agir ensemble pour assurer une co-crédation de valeur continue
- Réaliser et valider la valeur du service
- Vous préparez et passer la certification ITIL 4 DSV

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours ITIL V4 Drive Stakeholder Value (DSV) s'adresse aux détenteurs de la certification ITIL 4 Foundation et plus particulièrement aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et de toutes celles et ceux qui participent à la conception ou à la gestion de produits et services numériques modernes.

Prérequis :

Pour suivre cette formation ITIL V4 Drive Stakeholder Value (DSV), vous devez au préalable avoir suivi la formation ITIL V4 Foundation (FIV4) et être certifié ITIL 4 Foundation. Un bon niveau d'anglais est nécessaire pour le passage de la certification

Contenu du cours ITIL V4 DSV (Drive Stakeholder Value)

Le parcours client (cours ITIL V4 DSV)

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



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

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-crédation 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



ITgate
Training

Your Gateway to Excellence

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-crédation

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 ITIL 4 DSV

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