

ITIL® 4 Specialist – Drive Stakeholder Value

Description

La formation ITIL® 4 Specialist – Drive Stakeholder Value permet de comprendre en profondeur la relation entre les services informatiques et les parties prenantes. Elle met en avant la création de valeur à travers une gestion efficace des relations, des attentes et de l'expérience client. Ce cours aborde des aspects essentiels comme la cartographie du parcours client, la gestion multi-fournisseurs ou encore la communication stratégique. Les participants découvrent comment transformer chaque interaction en véritable levier de performance et de satisfaction.

Un apprentissage centré sur l'expérience client

La gestion des services ne se limite pas à la mise à disposition d'outils. Elle repose aussi sur la compréhension des besoins et la capacité à y répondre de façon agile. Ce cours met l'accent sur la conception CX et UX, essentielles pour créer des services utiles et attractifs. Les participants découvrent également comment mesurer la valeur produite et ajuster les offres selon l'évolution des besoins.

Contenu du cours

Module 1 : Comment sont conçus les parcours clients ?

- Concepts clés du parcours client
- Méthodes de conception et d'amélioration des parcours clients

Module 2 : Comment cibler les marchés et les intervenants ?

- Comprendre les caractéristiques d'un marché
- Comprendre les activités et les techniques de marketing
- Décrire les besoins des clients, y compris les facteurs internes et externes qui les influencent
- Identifier les fournisseurs de services et expliquer leurs propositions de valeur

Module 3 : Comment favoriser les relations avec les parties prenantes ?

- Comprendre les concepts de disponibilité et de maturité mutuelles
- Comprendre les différents types de relations et leur gestion
- Développer les relations clients
- Analyser les besoins du client
- Utiliser des activités et des techniques de communication et de collaboration
- Comment la pratique "Gestion des relations" contribue à favoriser les relations

Module 4 : Comment façonner la demande et affiner les offres de services ?

- Comprendre les méthodes de conception d'une expérience de service numérique basée sur une conception de service fondée sur la valeur, sur les données et centrée sur l'utilisateur
- Approches non recherchées pour la vente et l'obtention d'offres de services
- Capturer, influencer et gérer la demande et les opportunités
- Recueillir, spécifier et hiérarchiser les exigences des divers intervenants
- Comment la pratique "Analyse commerciale" contribue à la gestion des exigences et à la conception des services

Module 5 : Comment aligner les attentes et convenir des détails des services ?

- Comment planifier la co-crédation de valeur
- Comment négocier et convenir d'un utilitaire de service, d'une garantie et de l'expérience
- Comment la pratique "Gestion des niveaux de service" contribue à la gestion des attentes de service

Module 6 : Comment intégrer et déconnecter les clients et les utilisateurs ?

- Comprendre les principales activités de transition, d'intégration et de retrait
- Comprendre les moyens d'établir des relations avec les utilisateurs et de favoriser leurs relations
- Comprendre comment les utilisateurs sont autorisés et ont droit aux services
- Comprendre les différentes approches en matière d'échange mutuel des capacités des clients, des utilisateurs et des fournisseurs de services
- Préparer les plans d'intégration et de retrait
- Développer les canaux d'engagement et de diffusion des utilisateurs
- Comment la pratique "Gestion du catalogue de services" contribue à offrir des services aux utilisateurs
- Comment la pratique "Service Desk" contribue à l'engagement des utilisateurs

Module 7 : Comment agir ensemble pour assurer une co-crédation de valeur continue ?

- Comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services
- Comprendre les méthodes de tri des demandes des utilisateurs
- Comprendre le concept de communautés d'utilisateurs
- Comprendre les méthodes pour encourager et gérer les commentaires des clients et des utilisateurs
- Favoriser un état d'esprit de service
- Utiliser différentes approches pour la fourniture de services aux utilisateurs
- Saisir et traiter avec les clients et les utilisateurs des "moments de vérité"
- Comment la pratique "Service Desk" contribue à l'engagement des utilisateurs

Module 8 : Comment réaliser et valider la valeur du service ?

- Comprendre les méthodes de mesure de l'utilisation des services, de l'expérience et de la satisfaction des clients et des utilisateurs
- Comprendre les méthodes pour suivre et surveiller la valeur d'un service (résultat, risque, coût et ressources)
- Comprendre les différents types de rapports sur les résultats et les performances du service
- Comprendre les mécanismes de charge
- Évaluer la réalisation de la valeur du service
- Se préparer à évaluer et à améliorer le parcours client
- Comment la pratique "Gestion de portefeuille" contribue à la réalisation de la valeur de service

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Lab / Exercices

- Exercices pratiques de travail en équipe

Documentation

- Support de cours accrédité

Examen

Ce cours prépare à l'examen :

- ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value
- Ce cours accrédité est obligatoire pour permettre une compréhension complète du matériel de base

Profils des participants

- Gestionnaires et futurs gestionnaires de services informatiques
- Praticiens responsables de la relation clients et fournisseurs
- Professionnels impliqués dans la gestion de l'expérience utilisateur
- Titulaires d'une certification ITIL® souhaitant progresser

Connaissances Préalables

- Être certifié [ITIL® v4 Foundation](#)

Objectifs

- Concevoir et améliorer les parcours clients
- Analyser les marchés et identifier les intervenants clés
- Développer et gérer les relations avec les parties prenantes
- Façonner la demande et définir les offres de services
- Négocier et aligner les attentes des services
- Intégrer et accompagner les utilisateurs tout au long de leur cycle
- Favoriser la co-crédation de valeur continue
- Mesurer et valider la valeur des services

Description

Formation ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value

Niveau

Intermédiaire

Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)

2950

Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

2800

Durée (Nombre de Jours)

3

Reference

ITIL4-03