



ITIL® V4 CODE2UTF('8211',0) SPECIALIST : DRIVE, STAKEHOLDER VALUE (TEST INCLUS) CODE STAGE : IT004DSV

OBJECTIFS

Comprendre comment les parcours client sont conçus, cibler marchés et parties prenantes

Savoir développer des relations entre parties prenantes et modeler la demande et définir des offres de services

Savoir aligner les attentes et convenir des détails sur les services, initier et conclure les relations avec clients et utilisateurs

Savoir collaborer pour garantir la co-création continue de valeur (consommation/ fourniture du service

Savoir prendre en compte et valider la valeur du service

DURÉE

3 jours

PUBLIC

Personnels impliqués dans des activités de gestion des services (Responsable support, chef de projet informatique...)

PRÉ-REQUIS

Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation

PROGRAMME

1. Comprendre comment les parcours client sont conçus

code2utf('8211',0) Comprendre le concept de parcours client

code2utf('8211',0) Comprendre les moyens de concevoir et améliorer les parcours client

2. Savoir cibler marchés et parties prenantes

code2utf('8211',0) Comprendre les caractéristiques des marchés

code2utf('8211',0) Comprendre les activités et techniques de mercatique

code2utf('8211',0) Savoir décrire les besoins du client et les facteurs internes et externes qui les influencent

code2utf('8211',0) Savoir identifier les fournisseurs de service et expliquer leurs propositions de valeur



3.Savoir développer des relations entre parties prenantes

code2utf('8211',0) Comprendre les concepts d'entente mutuelle et de maturité

code2utf('8211',0) Comprendre les différentes sortes de relation avec les partenaires et fournisseurs et la manière dont on les gère

code2utf('8211',0) Savoir comment développer les relations client

code2utf('8211',0) Savoir analyser les besoins des clients

code2utf('8211',0) Savoir utiliser les activités et techniques de communication et de collaboration

code2utf('8211',0) Savoir mettre en œuvre la pratique de gestion des relations pour permettre de développer des relations

code2utf('8211',0) Savoir comment la pratique de gestion des fournisseurs peut être mise en œuvre pour la gestion des relations avec les partenaires et fournisseurs

4.Savoir modeler la demande et définir des offres de service

code2utf('8211',0) Comprendre les méthodes de conception d'expériences de service numérique centrées sur l'utilisateur et motivées par les données et la valeur

code2utf('8211',0) Comprendre les démarches de commercialisation et d'achats d'offres de service

code2utf('8211',0) Savoir enregistrer, influencer et gérer la demande et les opportunités

code2utf('8211',0) Savoir recueillir, qualifier et prioriser les exigences en provenance de parties prenantes diverses

code2utf('8211',0) Savoir comment la pratique d'analyse métier s'applique et permet de contribuer à la gestion des exigences et la conception de service

5.Savoir aligner les attentes et convenir des détails sur les services

code2utf('8211',0) Savoir planifier la co-création de valeur

code2utf('8211',0) Savoir négocier et convenir de lcode2utf('8217',0)utilité, de la garantie et de lcode2utf('8217',0)expérience

code2utf('8211',0) Savoir comment la pratique de gestion des niveaux de service s'applique à la gestion des attentes sur le service

6.Savoir initier et conclure les relations avec clients et utilisateurs

code2utf('8211',0) Comprendre les activités clés d'initiation et de conclusion des relations

code2utf('8211',0) Comprendre les méthodes de contact avec les utilisateurs et de développement des relations

code2utf('8211',0) Comprendre diverses démarches permettant le progrès mutuel du client, de

lcode2utf('8217',0)utilisateur et du fournisseur de services

7.Savoir collaborer pour garantir la cocréation continue de valeur (consommation/ fourniture du service)



code2utf('8211',0) Comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services
code2utf('8211',0) Comprendre les méthodes de tri des demandes utilisateur
code2utf('8211',0) Comprendre le concept de communautés d'utilisateurs
code2utf('8211',0) Comprendre les méthodes qui favorisent les retours utilisateur
code2utf('8211',0) Savoir développer un esprit de service (attitude, comportement et culture)
code2utf('8211',0) Savoir adopter diverses démarches de fourniture de services à l'utilisateur
code2utf('8211',0) Savoir capturer et traiter les moments de vérité de l'utilisateur
code2utf('8211',0) Savoir comment la pratique de gestion des demandes de service permet
lcode2utf('8217',0)utilisation des services

8.Savoir prendre en compte et valider la valeur du service

code2utf('8211',0) Comprendre les méthodes de mesure de lcode2utf('8217',0)utilisation des services, de
lcode2utf('8217',0)expérience et de la satisfaction utilisateur et client
code2utf('8211',0) Comprendre les méthodes de suivi et de supervision de la valeur du service (résultat, risque,
coût et ressources)
code2utf('8211',0) Comprendre les différentes sortes de rapport sur le résultat et la performance du service
code2utf('8211',0) Comprendre les mécanismes de facturation
code2utf('8211',0) Savoir évaluer la valeur effective du service
code2utf('8211',0) Savoir évaluer et améliorer le parcours client
code2utf('8211',0) Savoir comment la pratique de gestion du portefeuille scode2utf('8217',0)applique et permet la
valeur effective du service

9. Passage de la Certification ITIL® v4 : Drive Stakeholder Value