

## ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value («ITDSV»)

Grâce à cette formation, découvrez les clés nécessaires pour organiser vos services pour créer un valeur ajoutée maximale pour toutes les parties prenantes. Préparez-vous et passez l'examen de certification « ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value ».

**Durée:** 3 jours

**Prix :** 3'600.- excl. 8.1% TVA

**Documents :** Support numérique accrédité (en anglais)

### Contenu

#### 1. Parcours client (Customer Journey)

- Notions
- Possibilités de conception et d'amélioration

#### 2. Marchés et parties prenantes (Stakeholder)

- Propriétés des marchés
- Activités et techniques marketing
- Besoins des clients
- Facteurs internes et externes
- Prestataires de services et engagement qualité

#### 3. Relations avec les parties prenantes

- Les concepts de « mutual readiness » et « maturity »
- Les différentes relations avec les fournisseurs et partenaires
- Développement des relations clients
- Analyse des besoins des clients
- Activités et techniques de communication et de collaboration
- Pratiques de la gestion des relations
- Gestion des fournisseurs

#### 4. Offres de services

- Méthodes d'organisation des expériences de services numériques basées sur un modèle de services motivé par la valeur et les données et centré sur les utilisateurs
- Approches de vente et maintien des services
- Saisir, influencer et diriger la demande et les chances
- Exigences des différentes parties prenantes

#### 5. Les attentes et les ententes de services

- Planification de la valeur ajoutée commune
- Négociation et entente sur l'utilité et la garantie des services ainsi que sur l'expérience des services

#### 6. Accueil et départ des clients et utilisateurs

- Les activités d'accueil et départ et les activités de transitions importantes
- Structure et promotion des relations
- Autoriser les utilisateurs et contrôler les autorisations de services
- Différentes approches de majoration mutuelle des compétences des clients, utilisateurs et prestataires de services

- Préparation de plans d'accueil et départ
- Développement de plans de participation des utilisateurs et canaux de livraisons
- Pratiques de gestion du catalogue des services
- Pratiques de centre de services

## 7. Création continue de valeur (consommation et offre de services)

- Sollicitation de services utilisateurs
- Méthodes de triage des requêtes utilisateurs (user requests)
- Comprendre le concept de groupes d'utilisateurs (user communities)
- Méthodes d'encouragement et d'organisation des retours clients et utilisateurs
- Mentalité de service (attitude, comportement et culture)
- Application de différentes approches de prestation de services aux utilisateurs
- Pratiques de gestion des demandes de services

## 8. Réalisation et validation de la valeur du service

- Méthodes de mesure de l'utilisation d'un service, de l'expérience utilisateur et client ainsi que de la satisfaction du client
- Méthodes de suivi et surveillance de la valeur du service (résultat, risques, coûts et ressources)
- Différentes méthodes de rapport des résultats et performances de services
- Modèles de refacturation (politiques tarifaires)
- Évaluation de la concrétisation d'une valeur de service
- Préparation de l'évaluation et amélioration de parcours clients

Le contenu des cours et les objectifs d'apprentissage sont basés sur le programme officiel de l'Axelos.

## Objectifs

- Développer un parcours client (customer journey)
- Ciblage des marchés et parties prenantes
- Soins des relations avec les parties prenantes
- Organisation de la demande et définition de l'offre de services
- Entente de services par équilibrage
- Organisation des accueils de départs de clients et utilisateurs
- Garantie de création continue de valeur (consommation et offre de services)
- Réalisation et validation de valeurs de service

## Méthodologie & Didactique

Le support de cours électronique vous sera envoyé environ 2 semaines avant votre formation. Nous vous recommandons fortement de le lire ce qui contribuera de manière significative à la réussite de l'examen.

## Public cible

Ce cours s'adresse aux personnes désirant faire carrière dans le service management et aux (futurs) Managers ITSM. Les praticiens ITSM gérant l'exploitation de produits et services numériques ou responsables du déploiement de bout en bout sont également les bienvenus. Ce cours s'adresse également aux détenteurs de certification ITIL® désirant accroître leurs connaissances sur les thèmes abordés dans ce cours.

La certification « ITIL® 4 Foundation » est un prérequis pour suivre cette formation. Si vous ne l'avez pas encore, nous vous conseillons de suivre la formation suivante :

- [ITIL® 4 Foundation \(«IT4F»\)](#)

## Certification

Cette formation permet de vous préparer à l'examen de certification « [ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value](#) ». Cette certification fait partie des exigences pour obtenir le titre « [ITIL® 4 Managing Professional](#) ». Pour obtenir ce titre, vous devrez également réussir les examens de certification suivants :

- [ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support](#)
- [ITIL® 4 Specialist: High-velocity IT](#)
- [ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve](#)

L'examen ne se déroule pas pendant le cours : vous pourrez vous y inscrire séparément et gratuitement grâce au bon d'examen inclus dans cette formation.

Quelques jours avant le début de votre cours, vous recevrez un e-mail de PeopleCert vous transmettant votre voucher pour l'examen. Il vous permettra de passer votre certification en ligne et en différé à la suite de votre formation depuis votre domicile. Pour information, c'est lors de votre inscription à l'examen que vous serez en mesure de consulter les créneaux disponibles proposés par l'éditeur pour le passage à votre certification en ligne.

Aussi, nous attirons votre attention qu'il est important d'enregistrer votre voucher au plus tard jusqu'au premier jour du cours. Nos formateurs veilleront à ce que cette action soit bien effectuée dès le début de votre formation.

Votre examen en ligne sera surveillé par un examinateur de PeopleCert qui contrôlera également votre identité. Vous devrez donc disposer d'un ordinateur équipé d'un microphone et d'une caméra.

### Format de l'examen :

- Durée : 90 minutes
- Disponible uniquement en anglais
- Questions à choix multiples (sans aide)
- Nombre de questions : 40
- Seuil de réussite : 70%

### Option « Take 2 » :

Cette option vous permet de repasser l'examen à un prix plus avantageux en cas d'échec à l'examen. L'examen de rattrapage a lieu en ligne. Si vous en ressentez le besoin, **vous devez activer cette option avant l'inscription à l'examen** directement dans votre profil PeopleCert. Si vous échouez à l'examen, vous aurez alors 6 mois à partir de la date du premier examen pour le repasser.

<https://www.peoplecert.org/fr/terms-of-service-and-privacy-policy> – en cliquant sur ce lien, vous trouverez de plus amples informations sur la gestion des plaintes de notre partenaire de certification et sur vos droits.

## Informations complémentaires

Ce cours se trouve actuellement en phase d'accréditation, c'est pourquoi l'examen, les documents et autres supports de cours ne sont pour l'instant disponibles qu'en anglais.

ITIL® est une marque déposée de AXELOS Limited, utilisé avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

## Avez-vous une question ou souhaitez-vous organiser un cours en entreprise ?



Nous vous conseillons volontiers au +41 22 738 80 80 ou [romandie@digicomp.ch](mailto:romandie@digicomp.ch). Retrouvez toutes les informations détaillées concernant les dates sur [www.digicomp.ch/formations-gestion-de-projets-et-de-services/itil/cours-itil-4-specialist-drive-stakeholder-value](http://www.digicomp.ch/formations-gestion-de-projets-et-de-services/itil/cours-itil-4-specialist-drive-stakeholder-value)