

## Gestion des services informatiques

# Spécialiste ITIL® 4 - Générer de la valeur pour les parties prenantes (DSV)

EN 3 JOURS, APPRENEZ COMMENT AUGMENTER LA VALEUR DES SERVICES INFORMATIQUES POUR LES PARTIES PRENANTES AVEC ITIL® 4

La qualification ITIL®4 Drive Stakeholder Value (DSV) est destinée à fournir au candidat une compréhension sur la façon de développer l'engagement et l'interaction entre un fournisseur de services et ses clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires en accord avec toutes les pratiques, méthodes et outils pertinents.

Le cours et l'examen ITIL®4 DSV aideront les candidats à s'engager et à interagir avec succès dans la création de services et de relations de valeur avec toutes les parties prenantes, comme décrit dans la dernière version d'ITIL®, la bonne pratique de gestion des services informatiques la plus largement adoptée dans le monde.

La qualification ITIL®4 DSV est l'un des pré-requis pour la désignation de ITIL®4 Managing Professional.

### VERSION ITIL®

Ce cours présente la version ITIL®4 et est basé sur le syllabus 20210226\_FR\_ITIL4\_MP\_DSV\_2019\_CandidateSyll\_v1.0.1.pdf

### LANGUE

Le cours, les supports de cours et l'examen sont en français.

### OBJECTIFS DU COURS

En trois jours, les participants acquerront les connaissances et compétences suivantes:

- Comprendre comment concevoir les parcours clients, cibler les marchés et les parties prenantes, favoriser les relations, façonner la demande et définir les offres de services, aligner les attentes et convenir des services, intégrer et déconnecter les clients et les utilisateurs, assurer une co-crédation de valeur continue et réaliser et valider la valeur du service
- Passer l'examen PeopleCert en toute sérénité en appliquant ses nouvelles connaissances ;
- Mettre en pratique les principes ITIL®.

### AUDIENCE CIBLE

Personnel impliqué dans le développement des relations et de l'interaction entre le prestataire de services et ses clients, partenaires et fournisseurs. Les participants doivent avoir un an d'expérience informatique préalable.

La taille maximale du groupe est de 15 étudiants.

### STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend une série de lectures interactives complétées par des exercices et des pratiques en petits groupes avec des questions de type examen.

### CONTENU DU COURS

Les éléments suivants sont couverts:

- concept de parcours client ;
- marchés et commercialisation ;
- les besoins des clients et les facteurs internes et externes ;
- proposition de valeur des prestataires de services ;
- disposition et maturité mutuelles
- types de relations fournisseurs et partenaires
- relations clients
- Analyse et priorité des besoins des parties prenantes
- communication et collaboration
- pratique de gestion des relations
- pratique de gestion des fournisseurs
- demande de service numérique, opportunités et conception
- vendre et obtenir des offres de services
- pratique d'analyse commerciale
- co-crédation de valeur
- service utilitaire, garantie et expérience
- pratique de gestion du niveau de service
- transition, intégration et départ
- les utilisateurs, les relations avec les utilisateurs, les droits et l'expérience des utilisateurs
- canaux d'engagement et de diffusion
- pratique de gestion du catalogue de services
- pratique du centre de services
- Pratique de gestion des demandes de service
- retours des clients et des utilisateurs
- pensée de service
- clients et utilisateurs « moments de vérité »
- l'utilisation du service et l'expérience et la satisfaction des clients et des utilisateurs
- rapports sur les résultats et les performances du service
- mécanisme de charge
- pratique de gestion de portefeuille

### JOURS D'ÉTUDE

3 jours d'apprentissage, y compris l'examen final.

### PLAN DE COURS

Jour 1:

- Révision des principes de la Fondation ITIL®4 ;
- Relation avec les parties prenantes, marchés et clients;

Jour 2:

- Les pratiques ITIL® contribuent au développement de la valeur pour les parties prenantes
- Demande, offre et accords;

Jour 3:

- Transitions des clients, on/off-board
- Gestion de la valeur du service;
- Préparation aux examens;
- Examen (le cas échéant);
- Conclusion.

### PRÉREQUIS

CERTIFICATION FONDATION ITIL®4

### EXAMEN

L'examen PeopleCert ITIL®4 DSV est inclus. Le participant **ÉCRIRE L'EXAMEN À LA FIN DU COURS OU** recevra un bon valable pour 12 mois pour passer son examen. Format : 40 questions à choix multiples. Durée : 90 minutes.

Il est recommandé d'obtenir la formation auprès d'un organisme accrédité avec un matériel de formation accrédité.

