

ITIL 4 SPECIALIST - DRIVE STAKEHOLDER VALUE DSV

Durée

3 jours

Référence Formation

4-IL-HVIT

Objectifs

Comprendre comment les parcours clients sont conçus
Savoir cibler les marchés et les parties prenantes
Comprendre comment favoriser les relations avec les parties prenantes
Se préparer et passer la certification ITIL 4 DSV

Participants

Les managers, superviseurs et chefs d'équipes en gestion de services

Pré-requis

Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
Formateur expert dans son domaine d'intervention
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants
Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.
Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

PROGRAMME

- Le parcours client

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

- 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

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50
Mail : contact@capelanformation.fr
Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834
[version 2023]

- 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

- Convenir

Convenir et planifier la cocréation de valeur
Négocier et convenir d'un service
Pratique gestion des niveaux de service

- Onboard

Planifier l'Onboarding
Établir des relations utilisateurs et les favoriser
Fournir des canaux d'implication et de fourniture aux utilisateurs
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

- Cocréation

Favoriser un état d'esprit Service
Interactions de service au quotidien
Entretenir les communautés utilisateurs
Pratique de gestion des demandes de service

- 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 de gestion du portefeuille

- Préparation et passage de la certification

Nombre de questions : 40
Type de questions : QCM
Note : 40 points maximum
Taux d'admissibilité : 70% ou plus
Durée : 90 minutes (113 pour les non-bilingues)
Examen à livre fermé
Langue : Anglais

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50
Mail : contact@capelanformation.fr
Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834
[version 2023]



CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]