

Formation ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value

■ Durée :	2 jours (14 heures)
■ Tarif inter-entreprises :	1 175,00 € HT (Présentiel) 940,00 € HT (Distanciel)
■ Public :	Professionnels certifiés ITIL® 4 Foundation - Responsables de services, responsables relation client, consultants ITSM - Managers, chefs de projet, Product Owners, Service Owners ou responsables delivery
■ Pré-requis :	Être titulaire de la certification ITIL® 4 Foundation - Avoir une expérience en gestion des services, relation client ou delivery - Avoir un niveau d'anglais suffisant pour préparer et passer l'examen
■ Objectifs :	Comprendre comment concevoir et améliorer les parcours clients - Identifier les marchés, parties prenantes, besoins et attentes de service - Favoriser les relations avec les parties prenantes et développer l'engagement des utilisateurs - Définir des offres de service alignées avec la demande, l'expérience et la valeur attendue - Mesurer, réaliser et valider la valeur des services - Préparer le passage de la certification ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.

Modalité d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence :	GES102971-F
Note de satisfaction des participants :	4,42 / 5
Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Situer Drive Stakeholder Value dans ITIL® 4

Positionnement du module dans le parcours ITIL® 4 Managing Professional.

Rappel des notions de service, valeur, relation de service, parties prenantes et expérience utilisateur.

Objectifs du module Drive Stakeholder Value et lien avec la co-crédation de valeur.

Importance du parcours client dans la conception, la fourniture et l'amélioration des services.

Atelier fil rouge : identifier les parties prenantes d'un service et leurs attentes principales.

Comprendre le parcours client

Notion de client, utilisateur, sponsor, fournisseur et partenaire.

Étapes du parcours client et interactions entre le fournisseur de services et les consommateurs de services.

Conception et amélioration des parcours clients.

Analyse des irritants, besoins, attentes, moments clés et opportunités d'amélioration.

Atelier fil rouge : représenter un parcours client et identifier les points de contact critiques.

Cibler les marchés et les parties prenantes

Caractéristiques des marchés et segmentation des parties prenantes.

Analyse des facteurs internes et externes qui influencent les besoins des clients.

Identification des fournisseurs, partenaires et propositions de valeur.

Utilisation des activités et techniques de marketing pour positionner les offres de service.

Atelier fil rouge : définir une cible de service et formuler une proposition de valeur.

Développer les relations avec les parties prenantes

Concepts de préparation mutuelle, maturité et qualité de relation.

Types de relations fournisseurs, partenaires, clients et utilisateurs.

Développement de la relation client et analyse des besoins.

Communication, collaboration, écoute active et gestion des attentes.

Contribution des pratiques de gestion des relations et de gestion des fournisseurs.

Atelier fil rouge : construire un plan de développement de la relation avec les parties prenantes.

Façonner la demande et définir les offres de service

Méthodes de conception d'expériences de services numériques orientées valeur, données et utilisateurs.

Capture, influence et gestion de la demande et des opportunités.

Collecte, spécification et priorisation des exigences de différentes parties prenantes.

Définition des offres de service, de leur utilité, de leur garantie et de leur expérience attendue.

Contribution de l'analyse commerciale à la gestion des exigences et à la conception des services.

Atelier fil rouge : formaliser une offre de service à partir d'un besoin client.

Aligner les attentes et convenir des services

Planification de la co-crédation de valeur avec les clients et utilisateurs.

Négociation et accord sur l'utilité, la garantie, l'expérience et les engagements de service.

Gestion des niveaux de service et formalisation des attentes.

Équilibre entre besoins, coûts, risques, contraintes et valeur attendue.

Atelier fil rouge : définir les engagements et critères de réussite d'un service.

Intégrer et désengager les clients et utilisateurs

Activités de transition, d'intégration et de sortie des clients et utilisateurs.

Communication avec les utilisateurs et accompagnement de la prise en main du service.

Gestion des autorisations, droits d'accès et conditions d'utilisation.

Approches d'intégration mutualisées entre clients, utilisateurs et fournisseurs de services.

Contribution du catalogue de services et du centre de services à l'engagement des utilisateurs.

Atelier fil rouge : préparer un plan d'onboarding et d'offboarding pour un service.

Favoriser la co-création continue de valeur

Rôle des demandes utilisateurs, sollicitations, feedbacks et interactions de service.

Méthodes de tri, qualification et priorisation des demandes.

Utilisation des communautés d'utilisateurs et des mécanismes de feedback.

Développement d'un état d'esprit de service fondé sur les attitudes, comportements et pratiques adaptées.

Contribution de la gestion des demandes de service à l'utilisation et à l'amélioration du service.

Atelier fil rouge : structurer un dispositif de feedback et de traitement des demandes.

Réaliser et valider la valeur du service

Méthodes de mesure de l'utilisation, de l'expérience client, de l'expérience utilisateur et de la satisfaction.

Suivi de la valeur à travers les résultats, risques, coûts et ressources mobilisées.

Types de rapports sur les résultats et la performance des services.

Mécanismes d'imputation, validation de la valeur et justification des bénéfices obtenus.

Contribution de la gestion de portefeuille à la réalisation de la valeur.

Atelier fil rouge : définir des indicateurs de valeur et un tableau de suivi du service.

Évaluer et améliorer le parcours client

Analyse des retours d'expérience et des données d'usage.

Identification des irritants, écarts, opportunités et leviers d'amélioration.

Amélioration continue du parcours client et des interactions de service.
Priorisation des actions selon la valeur attendue, la faisabilité et les contraintes opérationnelles.

Atelier fil rouge : proposer un plan d'amélioration du parcours client.

Préparer la certification ITIL® 4 DSV

Révision des concepts clés du module Drive Stakeholder Value.
Consolidation des notions de parcours client, relation, demande, offre, attentes, onboarding, co-crédation et validation de la valeur.
Analyse de questions types et identification des pièges fréquents.
Méthode de gestion du temps et stratégie de réponse à l'examen.
Examen blanc et correction commentée.

Atelier fil rouge : entraînement final à la certification avec QCM et débriefing.