ITIL® 4 Specialist – Drive Stakeholder Value

Description

Ce cours couvre tous les types d'engagement et d'interaction entre un fournisseur de services et ses clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires. Il se concentre sur la conversion de la demande en valeur via des services informatiques. Il couvre des sujets clés tels que la conception de contrats de niveau de service, la gestion multi-fournisseurs, la communication, la gestion des relations, la conception CX et UX, la cartographie du parcours client, etc. Il fournit également aux participants les outils nécessaires pour accroître la satisfaction des parties prenantes, essentielle au succès de l'entreprise dans le paysage concurrentiel actuel.

Niveau
Intermédiaire
Contenu du cours
Module 1 : Comment sont conçus les parcours clients ?

- Leçon 1 : Concepts clés du parcours client
- Leçon 2 : Méthodes de conception et d'amélioration des parcours clients

Module 2 : Comment cibler les marchés et les intervenants ?
- Leçon 1 : Comprendre les caractéristiques d'un marché
- Leçon 2 : Comprendre les activités et les techniques de marketing
- Leçon 3 : Décrire les besoins des clients, y compris les facteurs internes et externes qui les influencent
- Leçon 4 : Identifier les fournisseurs de services et expliquez leurs propositions de valeur

Module 3 : Comment favoriser les relations avec les parties prenantes?
- Leçon 1 : Comprendre les concepts de disponibilité et de maturité mutuelles
- Leçon 2 : Comprendre les différents types de relations et leur gestion
- Leçon 3 : Développer les relations clients
- Leçon 4 : Analyser les besoins du client
- Leçon 5 : Utiliser des activités et des techniques de communication et de collaboration
- Leçon 6 : Comment la pratique "Gestion des relations" contribue à favoriser les relations

Module 4 : Comment façonner la demande et affiner les offres de services?
- Leçon 1 : Comprendre les méthodes de conception d'une expérience de service numérique basée sur une conception de service fondée sur la valeur, sur les données et centrée sur l'utilisateur
- Leçon 2 : Approches non recherchées pour la vente et l'obtention d'offres de services
- Leçon 3 : Capturer, influencer et gérer la demande et les opportunités
- Leçon 4 : Recueillir, spécifier et hiérarchiser les exigences des divers intervenants
- Leçon 5 : Comment la pratique "Analyse commerciale" contribue à la gestion des exigences et à la conception des services

Module 5 : Comment aligner les attentes et convenir des détails des services ?
- Leçon 1 : Comment planifier la co-création de valeur
- Leçon 2 : Comment négocier et convenir d'un utilitaire de service, d'une garantie et de l'expérience
- Leçon 3 : Comment la pratique "Gestion des niveaux de service" contribue à la gestion des attentes de service

Module 6 : Comment intégrer et déconnecter les clients et les utilisateurs ?

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d'auteur.

- Leçon 1 : Comprendre les principales activités de transition, d'intégration et de retrait
- Leçon 2 : Comprendre les moyens d'établir des relations avec les utilisateurs et de favoriser leurs relations
- Leçon 3 : Comprendre comment les utilisateurs sont autorisés et ont droit aux services
- Leçon 4 : Comprendre les différentes approches en matière d'échange mutuel des capacités des clients, des utilisateurs et des fournisseurs de services
- Leçon 5 : Préparez les plans d'intégration et de retrait
- Leçon 6 : Développer les canaux d'engagement et de diffusion des utilisateurs
- Leçon 7 : Comment la pratique "Gestion du catalogue de services" contribue à offrir des services aux utilisateurs
- Leçon 8 : Comment la pratique "Service Desk" contribue à l'engagement des utilisateurs

Module 7 : Comment agir ensemble pour assurer une co-création de valeur continue ?

- Leçon 1 : comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services
- Leçon 2 : Comprendre les méthodes de tri des demandes des utilisateurs
- Leçon 3 : Comprendre le concept de communautés d'utilisateurs
- Leçon 4 : Comprendre les méthodes pour encourager et gérer les commentaires des clients et des utilisateurs
- Leçon 5 : Favoriser un état d'esprit de service
- Leçon 6 : Utiliser différentes approches pour la fourniture de services aux utilisateurs
- Leçon 7 : Saisir et traiter avec les clients et les utilisateurs des "moments de vérité"
- Leçon 8 : Comment la pratique "Service Desk" contribue à l'engagement des utilisateurs

Module 8 : Comment réaliser et valider la valeur du service ?

- Leçon 1 : Comprendre les méthodes de mesure de l'utilisation des services, de l'expérience et de la satisfaction des clients et des utilisateurs
- Leçon 2 : Comprendre les méthodes pour suivre et surveiller la valeur d'un serice (résultat, risque, coût et ressources)
- Leçon 3 : Comprendre les différents types de rapports sur les résultats et les performances du service
- Leçon 4 : Comprendre les mécanismes de charge
- Leçon 5 : Évaluer la réalisation de la valeur du service
- Leçon 6 : Se préparer à évaluer et à améliorer le parcours client
- Leçon 7 : Comment la pratique "Gestion de portefeuille" contribue à la réalisation de la valeur de service

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Lab / Exercices
Ce cours propose :

- Exercices pratiques de travail en équipe

Documentation

- Support de cours accrédité

Examen
Ce cours prépare à l'examen :

- ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value
- Ce cours accrédité est obligatoire pour permettre une compréhension complète du matériel de base

Profils des participants

- Personnes poursuivant leur parcours dans la gestion de services

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d'auteur.

- Gestionnaires GSTI et futurs gestionnaires GSTI
- Les praticiens de la GSTI qui sont responsables de la gestion et de l'intégration des parties prenantes, se concentrent sur le parcours et l'expérience client et / ou sont chargés de favoriser les relations avec les partenaires et les fournisseurs
- Titulaires de qualifications ITIL® existants souhaitant développer leurs connaissances

Connaissances Préalables

- Être certifié ITIL® v4 Foundation

Objectifs

- Comprendre tous les types d'engagement et d'interactions entre un fournisseur de services et ses clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires, y compris les concepts clés de CX, UX et de cartographie de parcours

Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)
2950
Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)
2800
Durée (Nombre de Jours)
3
Reference
ITIL4-03

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d'auteur.