

ITIL® 4

ITIL® 4 Strategist : Drive Stakeholder Value



1. Présentation

Aujourd'hui plus que jamais, l'émergence des nouvelles technologies digitales ne cesse de transformer nos environnements sociaux et professionnels. Face à cette transformation effrénée de nos environnements, les organisations doivent améliorer de façon continue, la gestion de leurs technologies digitales avec une culture de service appropriée.

Pour relever les défis quotidiens liés aux technologies digitales, le référentiel de bonnes pratiques international ITIL® 4, accompagne les organisations à optimiser leur environnement digital pour créer conjointement de la valeur avec les consommateurs, soutenir la stratégie organisationnelle tout en tirant profit des bénéfices de la transformation digitale.

Dernier né du référentiel ITIL®, l'édition 4 met l'accent sur l'excellence opérationnelle afin de créer continuellement de la valeur pour les consommateurs de service digitaux.

A travers une session de trois (3) jours, les participant(e)s pourront acquérir des connaissances approfondies sur tous types d'engagement et d'interactions entre les fournisseurs de services digitaux et leurs clients, leurs utilisateurs, leurs fournisseurs et leurs partenaires.

2. Objectifs

- Comprendre la conception des parcours clients ;
- Cibler les marchés et les parties prenantes ;
- Favoriser les relations entre les parties prenantes ;
- Formuler la demande et définir les offres de service ;
- Aligner les attentes et les faire coïncider aux détails des services ;
- Comprendre comment se fait l'intégration / désactivation des clients ;
- Assurer une co-création de valeur continue ;
- Réaliser et valider la valeur du service ;
- Se préparer à l'examen ITIL® 4 Specialist : Drive Stakeholder Value.

3. Public cible

Cette formation s'adresse aux acteurs en charge de la gestion des services digitaux, nous pouvons citer parmi eux : directeurs et responsables des systèmes d'information, praticiens de la gestion des services digitaux, consultants en gestion des services digitaux.

4. Durée

| 03 jours

5. Prérequis

| Pour suivre cette formation, il est impératif d'être certifié ITIL® 4 Foundation.

6. Certification

L'examen ITIL® 4 Specialist : Drive Stakeholder Value est inclus dans le coût de la formation et est disponible en langue française. Un voucher électronique sera remis au participant afin de s'enregistrer en ligne sur le portail de PeopleCert®.

L'examen a une durée d'une heure (60) minutes et se décline en un QCM de 40 questions. Pour réussir l'examen, au moins 28 bonnes réponses sont nécessaires, soit 70%.

7. Programme

Module 1 Introduction au parcours client et aux concepts clés

Module 2 **Étape 1** : Explorer

Module 3 **Étape 2** : Impliquer

Module 4 **Étape 3** : Offrir

Module 5 **Étape 4** : Convenir

Module 6 **Étape 5** : Intégration

Module 7 **Étape 6** : Co-création

Module 8 **Étape 7** : Réaliser

Module 9 Examen blanc

Module 10 Conclusion