



**ITIL® V4 Générer de la valeur pour les
parties prenantes**
Description du cours V1.0

Fifalde Conseil Inc.
+1-613-699-3005

1. Introduction au plan de cours

Ce document fournit une description détaillée du cours ITIL 4 Générer de la valeur pour les parties prenantes.

L'instructeur vous fournira les documents d'apprentissage suivants :

- Matériel de revue – avant formation
- Plan de cours
- Matériel de présentation

2. Préparation du cours

Avoir réussi la certification ITIL® 4 Fondamentaux est requis pour suivre cette formation.

3. Administration et logistique

Si vous prévoyez prendre l'examen de certification de niveau Générer de la valeur pour les parties prenantes après la formation, vous devriez recevoir vos instructions avant le début de la session de formation. Si vous n'avez pas les instructions au début de la formation, demandez des détails à votre instructeur.

4. Groupe cible

Le groupe cible du cours ITIL 4 Générer de la valeur pour les parties prenantes comprend :

- aux personnes poursuivant leur parcours dans la gestion des services
- aux gestionnaires et futurs gestionnaires ITSM
- aux praticiens ITSM qui sont responsables de la gestion et de l'intégration des parties prenantes, se concentrent sur le parcours et l'expérience du client et/ou sont responsables du développement des relations avec les partenaires et les fournisseurs
- aux titulaires d'une qualification ITIL souhaitant développer leurs connaissances

5. Description du cours

La qualification ITIL 4 Générer de la valeur pour les parties prenantes (DSV) vise à fournir au candidat une compréhension de tous les types d'implication et d'interactions entre un fournisseur de services et ses clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires, y compris les concepts clés d'expérience client (CX), d'expérience utilisateur (UX) et de cartographie de parcours.

6. Objectifs de la formation

Les objectifs de la formation ITIL 4 Générer de la valeur pour les parties prenantes sont de :

- Comprendre comment les parcours clients sont conçus
- Savoir comment cibler les marchés et les parties prenantes
- Savoir comment cultiver les relations avec les parties prenantes
- Savoir comment façonner la demande et définir les offres de services
- Savoir comment aligner les attentes et convenir des détails des services
- Savoir gérer l'intégration et la désactivation des clients et utilisateurs
- Savoir comment agir ensemble pour assurer une co-création continue de valeur
- Savoir comment réaliser et valider la valeur des services

7. Mode de prestation de la formation

- La déduction : à l'aide d'anecdotes et d'exemples, la formation présente des cas d'utilisation avant même que les concepts soient abordés. Les étudiants déduisent l'apprentissage à partir de leur propre analyse. Le sujet et ses concepts sont ensuite présentés pour démontrer comment la théorie s'applique à ce qui a été déduit.
- Le questionnement : Poser des questions force les participants à s'arrêter pour penser à différentes variables. Cela permet aussi aux participants de mettre leurs nouvelles connaissances à l'épreuve. Des exercices de contrôle ont été intégrés dans le cadre de la formation pour faire en sorte que les concepts soient bien compris par les participants.

8. Examen

L'examen va évaluer si le candidat peut démontrer une compréhension et une application suffisantes d'ITIL 4 Générer de la valeur pour les parties prenantes, comme décrit dans le programme de formation ci-dessous, pour obtenir la qualification ITIL 4 Générer de la valeur pour les parties prenantes.

L'examen vise à évaluer si le candidat peut démontrer une compréhension et une application suffisantes d'ITIL 4 pour tout type d'implication et d'interaction entre un fournisseur de services et ses clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires.

La qualification ITIL 4 Générer de la valeur pour les parties prenantes est l'un des prérequis pour la certification ITIL 4 Managing Professional, qui évalue les connaissances pratiques et techniques du candidat en matière de gestion de services, d'équipes et de flux de travail informatiques modernes et réussis.

L'examen de certification ITIL 4 de niveau Générer de la valeur pour les parties prenantes peut être pris en ligne. C'est un examen à choix multiples de 40 questions et une note de 28/40 est requise pour réussir, soit un résultat de 70%. La durée de l'examen est de 90 minutes.

9. Planification de la session de formation

Le tableau suivant liste les sujets qui seront traités durant la formation.

| Module | Sujet | Temps total en minutes |
|--------|--|------------------------|
| 1 | Concepts clés de la gestion des services informatiques | 60 |
| 2 | Exploration : marchés et parties prenantes | 120 |
| 3 | Implication : cultiver des relations | 120 |
| 4 | Offre : façonner la demande et définir des offres de services | 120 |
| 5 | Accord : aligner les attentes et convenir des détails du service | 120 |
| 6 | Intégration : intégrer et désactiver des clients et utilisateurs | 120 |
| 7 | Co-création : agir ensemble pour assurer la co-création continue de valeur | 120 |
| 8 | Réalisation : réaliser et valider la valeur de service | 60 |
| | Total | 14 heures |

Fifalde Conseil Inc. est un conseiller indépendant respecté qui aide les organisations à maximiser leur efficacité et à améliorer leur valeur grâce à leurs services de TI. Nous sommes spécialisés dans la prestation de services d'expert-conseil et de formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI), et en gestion de la sécurité de l'information (GSI). Nous utilisons les meilleures pratiques disponibles, comme le référentiel pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL^{MD}), TIPA^{MD}, TOGAF^{MD}, et des normes comme ISO/CEI 20000, 27001, 38500 et autres. L'équipe Fifalde Conseil Inc. possède un réseau composé de formateurs et d'experts-conseil parmi les mieux qualifiés de l'industrie des TI.



Pour en savoir plus sur ce que Fifalde peut offrir à votre organisation, veuillez consulter le site fifalde.com Le tremplin pour la transformation de vos affaires