

ITIL® 4 SPECIALIST : GÉNÉRER DE LA VALEUR POUR LES PARTIES PRENANTES Aperçu

› ASSURER LES SERVICES NUMÉRIQUES ET INFORMATIQUES ET L'ENCHANTEMENT DES CLIENTS

peoplecert.org/ITIL-4



PRÉSENTATION DE ITIL 4 SPECIALIST : GÉNÉRER DE LA VALEUR POUR LES PARTIES PRENANTES

Le module ITIL 4 Specialist : Générer de la valeur pour les parties prenantes est un module essentiel pour les dirigeants informatiques et d'entreprise, les responsables de départements et les professionnels tournés vers l'avenir qui souhaitent maîtriser l'art des relations de service. Dans l'économie de services en constante évolution, cette certification dote les professionnels des compétences nécessaires pour relever les défis et saisir les opportunités, afin qu'ils puissent jouer un rôle critique dans la réussite de leur organisation.

APERÇU



Bénéfices clés :
aide à optimiser les services numériques et informatiques



Convient à
tous les professionnels de l'informatique



Accepté à l'échelle mondiale
sur le marché



Examen disponible
dans 9 langues



Options flexibles
d'apprentissage à distance

BÉNÉFICES CLÉS

- › **Une certification reconnue par le secteur**
Mettez en avant votre aptitude à exceller dans la gestion des services informatiques essentiels et des tâches critiques sur le terrain.
- › **Le premier choix des employeurs**
Certifiez votre expertise en matière de gestion des services informatiques, afin de devenir le choix privilégié pour les postes de gestion et de soutien des services informatiques.
- › **De nouvelles opportunités de carrière**
Faites progresser votre carrière dans l'informatique grâce à une certification ITIL, qui vous ouvrira la voie vers de nouveaux rôles et de nouvelles opportunités de pointe dans un paysage technologique en constante évolution.
- › **Compétences pluridisciplinaires**
Approfondissez votre compréhension de la gestion des services informatiques, des principes DevOps, Agile, et bien plus encore, en favorisant la communication et la collaboration.



CE QUE VOUS APPRENDREZ

Compréhension des besoins et des attentes des parties prenantes :

Identifiez, évaluez et hiérarchisez les besoins et les attentes des différentes parties prenantes, y compris des clients, des employés, des partenaires et des organismes de réglementation.

Gestion de l'expérience client :

Approfondissez votre compréhension des principes permettant de créer et de maintenir une expérience client positive.

Relations de service :

Apprenez à gérer efficacement les relations avec différentes parties prenantes, y compris les clients, les utilisateurs, les fournisseurs et les partenaires.

Co-création de valeur :

Explorez le concept de la co-création de valeur, où la valeur n'est pas seulement fournie aux clients, mais créée en collaboration avec eux.

Gestion des niveaux de service :

Apprenez à établir, surveiller et créer des rapports sur les niveaux de service, afin de vous assurer qu'ils répondent aux accords et aux exigences des parties prenantes.

Métriques et indicateurs clés de performance (KPI) des services :

Comprenez comment définir et utiliser les métriques et indicateurs clés de performance pour mesurer, rapporter et améliorer la performance des services, la satisfaction des clients et la valeur.

Cartographie du parcours client :

Explorez les techniques pour cartographier le parcours client afin d'identifier les points de contact, les points douloureux et les opportunités pour améliorer l'expérience client.

Amélioration de service :

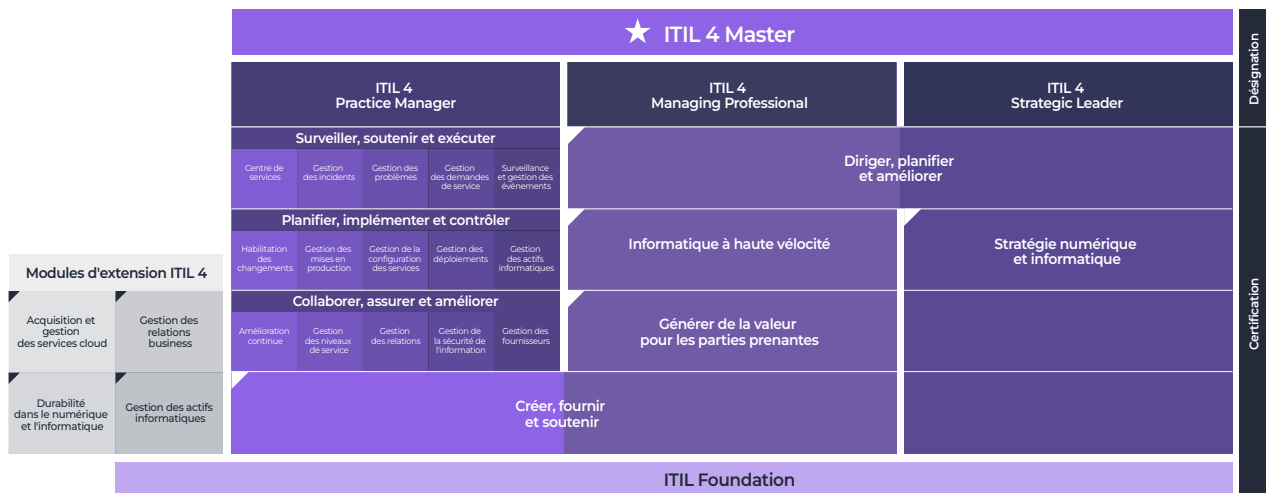
Développez des compétences pour améliorer continuellement les services selon les retours des parties prenantes. Implémentez une culture d'amélioration continue afin d'accroître la valeur au fil du temps.

Communication et collaboration :

Favorisez des relations positives avec les parties prenantes grâce à une communication et une collaboration efficaces.



PROGRAMME OFFICIEL DE CERTIFICATION ITIL 4



ITIL Foundation est un pré-requis pour toute certification ITIL 4, à l'exception des modules d'extension Acquisition et gestion des services cloud, et Durabilité dans le numérique et l'informatique, qui n'ont pas de pré-requis.

La désignation ITIL 4 Managing Professional est accordée lorsque les certifications Créer, fournir et soutenir, Générer de la valeur pour les parties prenantes, Informatique à haute vélocité, et Diriger, planifier et améliorer ont été obtenues.

La désignation ITIL 4 Strategic Leader est accordée lorsque les certifications Stratégie numérique et informatique, et Diriger, planifier et améliorer ont été obtenues.

La désignation ITIL 4 Practice Manager est accordée a) lorsque la certification Créer, fournir et soutenir, ainsi que CINQ des certifications pratiques individuelles ont été obtenues, ou b) lorsque la certification Créer, fournir et soutenir, et UNE certification des cours regroupés ont été obtenues : Surveiller, soutenir et exécuter, Planifier, implémenter et contrôler, ou Collaborer, assurer et améliorer.

ITIL 4 Master est la désignation la plus prestigieuse, et n'est accordée qu'une fois que les désignations ITIL Practice Manager, Managing Professional et Strategic Leader ont toutes été obtenues.

OBJECTIFS DU COURS

Établir, maintenir et améliorer les relations de service à chaque point de contact du cycle de vie du service

Guider les organisations en cours de transformation vers des interactions et communication efficaces, en élevant les concepts ITIL à un niveau stratégique pour co-crée de la valeur avec les parties prenantes

Redéfinir et renforcer les pratiques de gestion de services au sein des organisations

Mettre à niveau les compétences pour répondre aux besoins de l'économie de service moderne

Acquérir des connaissances pratiques pour l'exploitation des services, le service à la clientèle et la gestion des relations

Gérer efficacement toutes les parties prenantes

Établir des relations de confiance mutuellement bénéfiques

Optimiser l'expérience du client et de l'utilisateur avec une approche centrée sur le client de la conception des services

Convertir la demande des clients et co-crée de la valeur pour les parties prenantes

INFORMATION SUR L'EXAMEN



40 questions
à choix
multiples



90
minutes



Livre
fermé



Minimum
requis : 70 %



Pré-requis
ITIL
Foundation



Renouvelle-
ment de la
certification
tous les 3 ans

Visitez le site web de PeopleCert pour en savoir plus sur la certification
ITIL 4 Specialist : Générer de la valeur pour les parties prenantes et les options de formation !

Passez à l'étape suivante de votre carrière

peoplecert.org/itil-4-specialist-drive-stakeholder-value





PeopleCert est le leader mondial du secteur de la certification, avec un portefeuille de produits de référentiels de bonnes pratiques et de certifications à l'échelle internationale, dont ITIL® et DEVOPS INSTITUTE® pour la transformation informatique et numérique, et PRINCE2® pour la gestion de projet, de programme et de portefeuille, ainsi que des qualifications linguistiques par l'intermédiaire de LANGUAGECERT®.

Nos certifications sont délivrées dans le monde entier, donnant aux individus et aux organisations les moyens de réaliser ce dont ils sont capables, en améliorant l'efficacité organisationnelle et en réalisant les ambitions de chacun grâce à l'apprentissage.

peoplecert.org | info@peoplecert.org

