

Référence	4-IL-DSV
Durée	3 jours (21 heures)
Éligible CPF	NON
Mise à jour	27/11/2023

ITIL 4® Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre comment les parcours clients sont conçus
- Savoir cibler les marchés et les parties prenantes
- Comprendre comment favoriser les relations avec les parties prenantes
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 DSV



PUBLIC CONCERNÉ

Les managers, superviseurs et chefs d'équipes en gestion de services



PRÉREQUIS

Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Remise d'un support de cours.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.

Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.

L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.

Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



ORGANISATION

Délai d'accès : 5 jours ouvrés
(délai variable en fonction du financeur)

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



PROFIL FORMATEUR

Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



CERTIFICATION POSSIBLE

Pearson vue

ITIL 4® Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

LE PARCOURS CLIENT

- Aspirations des parties prenantes
- Points de contact et interactions de service
- Cartographie du parcours client
- Concevoir un parcours client
- Mesurer et améliorer le parcours client

ÉTAPE 1 : EXPLORER

- Comprendre les consommateurs de service et leurs besoins
- Comprendre les fournisseurs de service et leurs offres
- Comprendre les marchés
- Cibler les marchés

ÉTAPE 2 : IMPLIQUER

- Communiquer et collaborer
- Comprendre les types de relation de service
- Construire les relations de service
- Gérer les fournisseurs et les partenaires
- Pratique gestion des relations
- Pratique gestion des fournisseurs

ÉTAPE 3 : OFFRIR

- Gérer les demandes et opportunités
- Spécifier et gérer les exigences clients
- Concevoir les offres de service et l'expérience utilisateur
- Vendre et obtenir les offres de service
- Pratique Analyse Business

CONVENIR

- Convenir et planifier la cocréation de valeur
- Négocier et convenir d'un service
- Pratique gestion des niveaux de service

ONBOARD

- Planifier l'Onboarding
- Établir des relations utilisateurs et les favoriser
- Fournir des canaux d'implication et de fourniture aux utilisateurs
- Activation des utilisateurs pour le service
- Amélioration des aptitudes mutuelles
- Offboarding des clients et des utilisateurs
- Pratique centre de service
- Pratique gestion du catalogue de services

COCRÉATION

- Favoriser un état d'esprit Service
- Interactions de service au quotidien
- Entretenir les communautés utilisateurs
- Pratique de gestion des demandes de service

RÉALISER

- Suivre les réalisations de valeur
- Évaluer et rendre compte de la réalisation de la valeur
- Évaluer la réalisation de valeur et améliorer les parcours clients
- Pratique de gestion du portefeuille

PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Nombre de questions : 40
- Type de questions : QCM
- Note : 40 points maximum
- Taux d'admissibilité : 70% ou plus
- Durée : 90 minutes (113 pour les non-bilingues)
- Examen à livre fermé
- Langue : Anglais