

# ITIL 4® Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

**Informatique**

Référence formation : 4-IL-DSV - Durée : 3 jours

## Objectifs

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

## Pré-requis

Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation

## Contenu pédagogique

### 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

**XXL Formation**

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

**Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56**

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- 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



### XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

**Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56**

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- 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

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Organisation</b>                                       | Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Profil formateur</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention</li><li>• Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Moyens pédagogiques</b>                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.</li><li>• Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.</li><li>• Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.</li><li>• Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.</li><li>• Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Moyens techniques en formation <u>présentielle</u></b> | Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec : <ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs</li><li>• Vidéo projecteur ou Écran TV interactif</li><li>• Tableau blanc ou Paper-Board</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Moyens techniques en formation <u>distancielle</u></b> | A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant. <ul style="list-style-type: none"><li>• Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.</li><li>• Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.</li><li>• L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.</li><li>• Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.</li><li>• Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à <a href="mailto:commercial@xxlformation.com">commercial@xxlformation.com</a></li></ul> |
| <b>Modalités d'évaluation</b>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Positionnement préalable oral ou écrit.</li><li>• Feuille de présence signée en demi-journée.</li><li>• Evaluation des acquis tout au long de la formation.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**XXL Formation**

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

**Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56**

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification **NULL** : <https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL>

**Public concerné**

Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle

**Adaptation pédagogique et matérielle**

Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à [handicap@xxlformation.com](mailto:handicap@xxlformation.com)



**XXL Formation**

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

**Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56**

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76