

ITIL 4® Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

Hard Skills : Bureautique - Informatique - Comptabilité - Gestion

Informatique

Référence : 4-IL-DSV

Durée : 3 jours

Présentiel ou en classe à distance

Tarif Inter : 750 € Prix HT jour / personne

Tarif Intra : 1500 € Prix HT jour / groupe

Mise à jour : 27/11/2023

Durée de validité : du 01/01/2026 au 31/12/2026

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

Prérequis

Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation

Public concerné

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

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
- 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

Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.
- Travail d'échange avec les apprenants 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.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)

Modalités pédagogiques : Présentiel, Distanciel et AFEST

Moyens techniques

En formation présentielle

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :

- Ordinateurs
- Vidéo projecteur ou Écran TV interactif
- Tableau blanc ou Paper-Board

En formation distancielle

A l'aide d'un logiciel comme ® Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.

- 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.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- 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.
- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- 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 commercial@xxlformation.com

Modalités d'évaluation

- Positionnement préalable oral ou écrit.

- 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
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur.

Profil du formateur

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

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

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.

Nos sessions INTER 2026

Sessions de formation à venir :

- Aucune session à venir pour cette formation.

Nos sessions INTRA 2026

Pour organiser cette formation en intra-entreprise, veuillez nous contacter par mail à commercial@xxlformation.com ou par téléphone au 02 35 12 25 55