

## ITIL 4® SPECIALIST - DRIVE STAKEHOLDER VALUE (DSV)

Durée

3 jours

Référence Formation

4-IL-DSV

### 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

### Participants

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

### Pré-requis

Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation

### PROGRAMME

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

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.  
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.  
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.  
Formateur expert dans son domaine d'intervention  
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur  
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants  
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.