

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, superviseurs et chefs d'équipes en gestion de services

Pré-requis

Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation

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.

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 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

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

version 2025