


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

Réconcilier les métiers de l'entreprise avec les études et la production informatique - Certification incluse

 Présentiel ou en classe à distance



3 jours (21 h)

Prix inter : 2.350,00 € HT

Réf.: MG194



Formation officielle

La formation "ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value" est une ressource essentielle pour les professionnels de la gestion des services informatiques cherchant à maximiser l'impact de leurs services sur la satisfaction des parties prenantes.

Grâce à des études de cas et des exercices pratiques, les participants apprennent à **renforcer leurs interactions** et à **aligner leurs services avec les attentes des clients**. Cette formation leur permet de **maîtriser les outils clés** pour améliorer la satisfaction et la fidélisation, tout en contribuant directement aux objectifs métiers. En intégrant les principes d'ITIL® 4, cette formation permet aux professionnels d'adopter une approche orientée valeur, transformant leur impact sur les services informatiques et les résultats organisationnels.

Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value et inclus le voucher pour passer l'examen.

### A qui s'adresse cette formation ?



#### Pour qui

- Les détenteurs de la certification ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification souhaitant développer leurs connaissances
- Les managers (et superviseurs, chefs d'équipes) en gestion de services, ou ceux souhaitant le devenir
- Les praticiens en gestion de services (Consultants, Opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsable de leur fourniture de bout en bout



#### Prérequis

- Avoir obtenu la certification ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification
- Le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais
- **Accédez aux prérequis techniques pour le passage de la certification**
- **Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !**

### Programme

#### Avant la session

- Des rappels sur ITIL® 4 en vidéo (6 vidéos)

#### En présentiel / A distance

## **1 - 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

## **2 - Parcours Client**

- Cartographier le parcours client
- Concevoir le parcours client
- Mesurer et Améliorer le parcours client

## **3 - Étape 1 : Explorer**

- Comprendre les consommateurs de service
- Comprendre les fournisseurs de service

## **4 - Étape 2 : Impliquer**

- Les types de relations de service
- Construire les relations de service
- Construire et Soutenir la Confiance et les relations
- Analyser les besoins clients
- Manager les partenaires et les fournisseurs

## **5 - Étape 3 : Offrir**

- Manager les demandes et opportunités
- Spécifier et manager les exigences clients
- Concevoir les offres de service et l'expérience utilisateur
- Vendre et obtenir les offres de service

## **6 - Étape 4 : Convenir**

- Convenir et planifier la co-crétation de valeur
- Négocier et convenir d'un service

## **7 - Étape 5 : Onboard**

- Planifier l'Onboarding
- Favoriser les relations avec les utilisateurs
- Fournir des canaux d'implication et de fourniture aux utilisateurs
- Activation des utilisateurs pour le service
- Elever des aptitudes mutuelles
- Offboarding

## **8 - Étape 6 : Co-crétation**

- Etat d'esprit Service
- Interactions de service au quotidien
- Entretenir les communautés utilisateurs

## **9 - Étape 7 : 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
- Réaliser la Valeur pour le fournisseur de service

## **10 - Et après ?**

- Examen blanc

## **11 - Planifier l'examen après la formation**

- Modalités de passage de l'examen après la formation
- Examen en français surveillé en ligne par PeopleCert : 40 questions type QCM en 1 heure 30 minutes (70% de bonnes réponses pour réussir l'examen)
- En cas d'échec à l'examen, les participants peuvent se présenter une seconde fois à l'examen, sans coût supplémentaire



## Les objectifs de la formation

- Comprendre comment les parcours clients sont conçus
- Savoir cibler les marchés et les parties prenantes
- Comprendre comment favoriser les relations avec les parties prenantes
- Être capable de façonner la demande et définir les offres de services
- Pouvoir aligner les attentes et convenir des détails des services
- Savoir comment se fait l'onboard/offboard des clients et des utilisateurs
- Être en mesure d'agir ensemble pour assurer une co-crédation de valeur continue
- Se préparer et passer la certification ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value



## Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



## Les points forts de la formation

- Les exposés sont complétés dans chaque module par des exercices stimulant la réflexion et facilitant l'assimilation par déduction.
- Les nombreux retours d'expériences de consultants expérimentés permettent d'illustrer les concepts et d'accroître la pertinence des réponses fournies.
- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification dans les meilleures conditions.
- ITIL® est une marque déposée de PeopleCert group. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés.
- Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value, et inclus le voucher pour passer l'examen.



## Dates et villes 2026 - Référence MG194



Dernières places disponibles



Session garantie

### A distance

du 2 févr. au 4 févr.  
du 7 avr. au 9 avr.

du 8 juin au 10 juin  
du 24 août au 26 août

du 26 oct. au 28 oct.  
du 14 déc. au 16 déc.

### Paris

du 2 févr. au 4 févr.  
du 7 avr. au 9 avr.

du 8 juin au 10 juin  
du 24 août au 26 août

du 26 oct. au 28 oct.  
du 14 déc. au 16 déc.

### Strasbourg

du 2 févr. au 4 févr.

du 8 juin au 10 juin

du 26 oct. au 28 oct.

### Lyon

du 2 févr. au 4 févr.  
du 8 juin au 10 juin

du 24 août au 26 août  
du 14 déc. au 16 déc.

### Sophia Antipolis

du 2 févr. au 4 févr.

du 8 juin au 10 juin

du 26 oct. au 28 oct.

### Bordeaux

du 2 févr. au 4 févr.  
du 8 juin au 10 juin

du 24 août au 26 août  
du 14 déc. au 16 déc.

## Rouen

du 2 févr. au 4 févr.

du 8 juin au 10 juin

du 26 oct. au 28 oct.

## Nantes

du 7 avr. au 9 avr.

du 24 août au 26 août

du 8 juin au 10 juin

du 14 déc. au 16 déc.

## Marseille

du 7 avr. au 9 avr.

du 24 août au 26 août

du 26 oct. au 28 oct.

## Rennes

du 7 avr. au 9 avr.

du 24 août au 26 août

du 8 juin au 10 juin

du 14 déc. au 16 déc.

## Lille

du 7 avr. au 9 avr.

du 24 août au 26 août

du 26 oct. au 28 oct.

## Aix-en-Provence

du 7 avr. au 9 avr.

du 24 août au 26 août

du 26 oct. au 28 oct.

## Toulouse

du 7 avr. au 9 avr.

du 8 juin au 10 juin

du 26 oct. au 28 oct.