



# ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

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

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

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

### Objectifs

- | Identifier comment les parcours clients sont conçus
- | cibler les marchés et les parties prenantes
- | favoriser les relations avec les parties prenantes
- | façonner la demande et définir les offres de services
- | aligner les attentes et convenir des détails des services
- | Savoir comment se fait l'onboard/offboard des clients et des utilisateurs
- | agir ensemble pour assurer une co-création de valeur continue
- | Se préparer et passer la certification ITIL 4 DSV

### Public

- | Les détenteurs de la certification ITIL 4 Foundation 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, Opér

### Prérequis

- | Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation
- | 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

### Programme de la formation

#### 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

Référence	MGR194
Durée	3 jours (21h)
Tarif	2 290 €HT
Certification	520 €HT

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

- du 7 au 9 juillet 2025
- du 8 au 10 septembre 2025

#### PARIS

- du 7 au 9 juillet 2025
- du 15 au 17 septembre 2025

#### AIX-EN-PROVENCE

- du 7 au 9 juillet 2025
- du 15 au 17 septembre 2025

#### BORDEAUX

- du 7 au 9 juillet 2025
- du 27 au 29 octobre 2025

#### GRENOBLE

- du 7 au 9 juillet 2025
- du 27 au 29 octobre 2025

#### LILLE

- du 7 au 9 juillet 2025
- du 15 au 17 septembre 2025

#### LYON

- du 7 au 9 juillet 2025
- du 27 au 29 octobre 2025

#### NANTES

- du 7 au 9 juillet 2025
- du 15 au 17 septembre 2025

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

### 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

### Étape 4 : Convenir

- | Convenir et planifier la co-création de valeur
- | Négocier et convenir d'un service
- | Pratique gestion des niveaux de service

### Étape 5 : 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

### Étape 6 : Co-création

- | Favoriser un état d'esprit Service
- | Interactions de service au quotidien
- | Entretenir les communautés utilisateurs
- | Pratique gestion des demandes de service

### 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
- | Pratique gestion du portefeuille

### Préparation

- | Révision des concepts en vue de la certification
- | Jeux de questions/réponses
- | Examen blanc
- | Correction collective

## Certification

Cette formation prépare au passage de la certification suivante.  
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

### ITIL4 Specialist: Drive Stakeholder Value

Cette formation prépare au test ITIL 4 DSV et entre en jeu dans le cursus de certification ITIL 4 Drive Stakeholder Value (DSV).  
Un voucher est fourni ainsi que des informations nécessaires pour passer la certification en ligne sur PeopleCert.

- | Durée : 1h30
- | Format : QCM de 40 questions
- | Score minimum : 70%
- | Langue : anglais

AXELOS est un organisme accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats

## Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

## Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
  - | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
  - | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
  - | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
  - | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
  - | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
  - | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
  - | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
  - | Horaires identiques au présentiel.
- 

## Accessibilité



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.  
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.