



ITSM - Gestion des services IT

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

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ITIL4-DSV | Certification ITIL 4 Specialist DSV (incluse) |  
Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Informatique › Management du SI › ITSM - Gestion des services IT

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

### Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Définir la conception des parcours clients
- Cibler les marchés et les parties prenantes
- Favoriser les relations entre les parties prenantes
- Formuler la demande et définir les offres de service
- Aligner les attentes et les faire coïncider aux détails des services
- Distinguer "onboard" et "offboard" les clients et les utilisateurs
- Agir ensemble pour assurer une co-création de valeur continue
- Réaliser et valider la valeur du service.

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

\*\* ratio variable selon le cours suivi

## Prérequis

Etre certifié "ITIL 4 Foundation".

## Public concerné

Gestionnaires et futurs gestionnaires ITSM, practitioners ITSM responsables de la gestion et de l'intégration des parties prenantes (avec un focus sur le parcours et l'expérience client et/ou qui sont chargés de favoriser les relations avec les partenaires et les fournisseurs) ou toute personne poursuivant un parcours dans la gestion de services.

## Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

## Programme

### Comprendre le concept du parcours client

- Comprendre les moyens de concevoir et d'améliorer les parcours clients
- Comprendre les caractéristiques des marchés
- Comprendre les activités et les techniques de marketing
- Décrire les besoins des clients et les facteurs internes et externes qui les affectent
- Identifier les prestataires de services et expliquer leurs propositions de valeur
- Comprendre les concepts de maturité et de préparation mutuelle
- Comprendre les différents types de relations fournisseurs et partenaires et leur gestion
- Développer la relation client
- Analyser les besoins du client
- Utiliser les activités et les techniques de communication et de collaboration
- Comprendre comment les pratiques suivantes peuvent être appliquées pour permettre et favoriser la création de relations
- Gérer des relations clients
- Gérer des fournisseurs
- Comprendre les méthodes de conception de services numériques basées sur une conception de service axée sur l'utilisateur, sur les données et sur la valeur
- Comprendre les approches pour vendre et obtenir les offres de services
- Capturer, influencer et gérer les demandes et les opportunités
- Collecter, spécifier et hiérarchiser les attentes d'un large éventail de parties prenantes
- Comprendre comment la pratique de l'analyse commerciale peut être appliquée pour permettre et contribuer à la gestion des exigences et à la conception des services
- Planifier la co-création de valeur
- Négocier et s'entendre sur l'utilité du service, la garantie et l'expérience
- Savoir comment la pratique de gestion de niveau de service peut être appliquée pour permettre et contribuer à la gestion des attentes de service
- Comprendre les activités clés de transition, d'intégration et de désengagement
- Comprendre et favoriser les relations entre les utilisateurs
- Comprendre comment les utilisateurs sont autorisés et ont droit aux services
- Comprendre les différentes approches d'élévation mutuelle des capacités du client, de l'utilisateur et du fournisseur de services
- Préparer des plans d'intégration et de désengagement

- Développer les canaux d'engagement et de diffusion des utilisateurs
- Savoir comment la gestion du catalogue de services peut être appliquée pour permettre et contribuer à offrir des services aux utilisateurs
- Savoir comment la pratique du Service Desk peut être appliquée pour permettre et contribuer à l'engagement de l'utilisateur
- Comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services
- Comprendre les méthodes de tri des demandes des utilisateurs
- Comprendre le concept de communautés d'utilisateurs
- Comprendre les méthodes pour encourager et gérer les commentaires des clients et des utilisateurs
- Favoriser un état d'esprit de service (attitude, comportement et culture)
- Utiliser différentes approches pour la fourniture de services aux utilisateurs
- Saisir et traiter les "moments de vérité" des clients et des utilisateurs
- Savoir comment la pratique de gestion des demandes de service peut être appliquée pour permettre et contribuer à l'utilisation du service
- Réaliser et valider la valeur du service
- Comprendre les méthodes permettant de mesurer l'utilisation des services, l'expérience et la satisfaction des clients et des utilisateurs
- Comprendre les méthodes permettant de suivre et de surveiller la valeur du service (résultat, risque, coût et ressources)
- Comprendre les différents types de rapports sur les résultats et les performances du service
- Comprendre les mécanismes de facturation
- Evaluer la réalisation de la valeur du service
- Se préparer pour évaluer et améliorer le parcours client
- Savoir comment la pratique de gestion de portefeuille peut être appliquée pour permettre et contribuer à la réalisation de valeur de service

## **Préparation à l'examen de certification "ITIL V4 Specialist DSV"**

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

## **Passage de la certification**

- Le prix de l'examen est inclus dans la formation et comprend également un exemplaire numérique du livre officiel du cours
- Le passage se fera ultérieurement (à froid) et sera obligatoirement surveillé individuellement (en Web) par un surveillant officiel de l'éditeur
- L'examen (en anglais) s'effectue en ligne, pour une durée moyenne d'1h30 (si la langue maternelle du candidat n'est pas l'anglais, il peut bénéficier d'un quart-temps supplémentaire lors du passage de l'examen)
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions (70% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 28 points)

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

## **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par une certification

## **Les + de la formation**

Le support de cours est en anglais.

## **Accessibilité de la formation**

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

### **Modalités et délais d'accès à la formation**

Les formations M2i 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.