

# ITIL® 4 Specialist, Drive Stakeholder Value, certification

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : ITO - Prix 2024 : 2 350€ HT

Cette formation ITIL 4 DSV donne un aperçu de tous les types d'engagement et d'interactions entre un prestataire et ses clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Favoriser les relations avec les parties prenantes

Agir ensemble pour assurer une co-création de valeur continue

Se préparer et passer la certification ITIL 4 Specialist DSV

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est active et participative. Les concepts ITIL® sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

## CERTIFICATION

Animation en français. Passage de l'examen de certification en anglais. L'examen est passé en différé après la session, en ligne, sous la surveillance de PeopleCert.

## PARTENARIAT

ORSYS est centre accrédité PeopleCert pour dispenser des formations ITIL.

Le logo Swirl est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Étape 1 : explorer

- Parcours client (concepts, liens avec les flux de valeur, la cartographie du parcours client).
- Conception d'un parcours client, améliorer le parcours client.
- Les consommateurs de service et leurs besoins.
- Les fournisseurs de service et leurs offres.
- Évaluer la conformité potentielle des fournisseurs de services.
- Les marchés.
- Cibler les marchés.

### 2) Étape 2 : impliquer

- Gestion des relations et des fournisseurs.
- Communiquer, collaborer et compréhension mutuelle.
- Les différents types de relation de service.
- Contribuer aux relations fournisseurs et les partenaires.

### PARTICIPANTS

Directeurs informatiques, responsables de production, managers ou tous les professionnels de l'IT impliqués dans la gestion des services.

### PRÉREQUIS

Être certifié ITIL® 4 Foundation.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

### 3) Étape 3 : offrir

- Business Analysis.
- 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.

### 4) Étape 4 : convenir

- Impliquer des spécialistes (juridique, achats, etc) pour les contrats.
- Convenir et planifier la co-crédation de valeur.
- Négocier et convenir d'un service.
- Gestion des niveaux de service.

### 5) Étape 5 : intégration

- Gestion du catalogue des services. Centre de services.
- Planifier l'intégration (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.

### 6) Étape 6 : co-crédation

- Favoriser un état d'esprit service.
- Interactions de service au quotidien.
- Entretenir les communautés utilisateurs.
- Gérer des demandes de service.

### 7) 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.
- Gestion du portefeuille.

### 8) Préparation et passage de l'examen ITIL® 4 DSV

- Révision du programme ITIL® 4 DSV.
- Questions/réponses entre participant et formateur.
- Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen.

*Examen : L'examen est composé d'un QCM : 40 questions en 90 minutes (113 minutes si l'anglais n'est pas la langue native). Examen réussi si au moins 70% des réponses sont correctes (28 bonnes réponses).*

*ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 17 avr., 17 juil., 28 oct.

LILLE  
2024 : 28 oct.

PARIS  
2024 : 10 juil., 21 oct.