

# ITIL® 4 SPECIALIST DSV - GENERER DE LA VALEUR POUR LES PARTIES PRENANTES



## PRESENTATION

La formation et la certification « ITIL 4 Specialist DSV (Généraliser de la valeur pour les parties prenantes) (Drive Skateholder Value) » permettent de transmettre et d'évaluer la compréhension par les participants des recommandations ITIL 4 pour comprendre tous les types de relations et d'interactions entre un fournisseur de services et ses clients, ses utilisateurs, ses fournisseurs externes et ses partenaires, dont les concept-clés de Cx, Ux et de « parcours utilisateur », recommandations décrites dans le programme de cours.

Elles permettent d'obtenir la qualification « ITIL 4 Specialist DSV ». Cette qualification est l'un des prérequis pour la qualification « ITIL 4 Managing Professional » qui évalue la connaissance technique et pratique des candidats dans le pilotage efficace et moderne de services, d'équipes et de flux de valeur utilisant des technologies de l'information.



## PUBLIC

- Personnes poursuivant leur parcours dans la gestion des services
- Managers ITSM et futurs managers ITSM (gestion des services informatiques)
- Praticiens ITSM qui sont responsables de la gestion et de l'intégration des parties prenantes, se concentrent sur le parcours et l'expérience du client et/ou sont responsables du développement des relations avec les partenaires et les fournisseurs
- Titulaires d'une qualification ITIL souhaitant développer leurs connaissances.

**Minimum : 4 participants**

**Maximum : 12 participants**



## PREREQUIS

- Détenir la certification ITIL 4 Foundation ou ITIL 4 MP Transition (certificat exigé à l'inscription)



## OBJECTIFS

- Concevoir des parcours utilisateurs
- Cibler des marchés et des parties-prenantes
- Favoriser des relations avec des parties-prenantes
- Façonner une demande et des offres de service
- Aligner des offres à des attentes et convenir de détails sur des services
- Intégrer/désactiver des clients et des utilisateurs de services
- Agir ensemble pour garantir une cocréation continue de valeur (consommation et fourniture de service)
- Constaté et valider la valeur des services
- Préparer et passer la certification ITIL® 4 Specialist DSV dans de bonnes conditions de succès



## DUREE, DATES ET LIEUX

- 3 jours, soit 21 heures
- Toutes nos sessions Inter-entreprises (dates, villes et tarifs) sur [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse [contact@fctsolutions.com](mailto:contact@fctsolutions.com)



## MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel (cf. fin du document)
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Cours en français à l'aide d'un support de cours en français
- QCM de validation des acquis
- Examen blanc en français encadré par le formateur
- Examen officiel de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication officielle Peoplecert au format ebook)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs
- Cette formation existe aussi en e-learning – voir [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)



## DEROULEMENT DE L'EXAMEN

- Examen en ligne encadré par PeopleCert – à programmer parmi les dates proposées (cf. fin du document)
- Examen à livre fermé
- QCM de 40 questions en langue française avec 4 réponses par question, 1 bonne réponse par question et 1 point par bonne réponse
- Durée : 90 minutes (soit 1 heure et 30 minutes)
- Réussite à partir de : 28 points (70%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.fctsolutions.com/votre-examen-de-certification/>

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



### JOUR 1

#### 1. Concevoir des parcours utilisateurs

- Concept de parcours utilisateur
- Manières de concevoir et améliorer des parcours utilisateurs

#### 2. Cibler des marchés et des parties-prenantes

- Caractéristiques des marchés
- Techniques et activités marketing
- Décrire des besoins clients et les facteurs internes et externes qui les influencent
- Identifier des fournisseurs de services et expliquer leur proposition de valeur

#### 3. Favoriser des relations avec des parties-prenantes

- Concept de disposition mutuelle et de maturité
- Différents types de relations avec les fournisseurs externes et les partenaires et comment les manager
- Développer des relations clients
- Analyser des besoins clients
- Activités et techniques de communication et de collaboration
- Utilisation de la pratique de Gestion des relations pour favoriser des relations
- Utilisation de la pratique de Gestion des fournisseurs externes pour le management des relations avec les fournisseurs externes et les partenaires

#### 4. Façonner une demande et définir des offres de service

- Méthodes de conception d'expériences de services digitaux basées sur la valeur, sur les données et centrées sur les utilisateurs
- Démarches pour vendre des offres de services et pour obtenir des offres de services
- Capture, influence et management de la demande et des opportunités
- Collecte, spécifications et priorisation des exigences de différents types de parties-prenantes
- Utilisation de la pratique d'Analyse Business pour le management des exigences et la conception des services

### JOUR 2

#### 5. Répondre à des attentes et convenir de détails sur des services

- Planifier pour la cocréation de valeur & Négocier et convenir l'utilité, la garantie et l'expérience d'un service
- Utilisation de la pratique de Gestion des niveaux de service pour le management des exigences

#### 6. Intégrer et désactiver des clients et des utilisateurs

- Activités de transition, intégration et désactivation
- Types de relations avec les utilisateurs et favoriser les relations avec les utilisateurs
- Autorisation et droits des utilisateurs sur les services
- Démarches pour élever les aptitudes des clients, des utilisateurs, du fournisseur de services
- Préparer des plans d'intégration et de désactivation
- Développer l'engagement client et développer des canaux de fourniture
- Utiliser la pratique de Gestion du catalogue de services pour offrir des services aux utilisateurs
- Utiliser la pratique de Centre de services pour contribuer à l'engagement des utilisateurs

#### 7. Agir ensemble pour garantir une cocréation continue de valeur

- Comment les utilisateurs demandent des services et méthodes de tri des demandes
- Concept de communautés d'utilisateurs & Méthodes pour encourager et manager des feedbacks clients et utilisateurs
- Favoriser une mentalité service (attitude, comportement, culture)
- Démarches de fourniture de services aux utilisateurs & Saisir et manager les "Moments de vérité" des clients et des utilisateurs & Utiliser la pratique de Centre de services pour aider à l'usage des services

#### 8. Constater et valider la valeur d'un service

- Méthodes de mesure de l'usage des services, de l'expérience client et utilisateur, de la satisfaction
- Méthodes pour observer et tracer la valeur de services (résultats, risques, coûts et ressources)
- Types de reporting de résultats et de performance de service
- Mécanismes d'imputation et de validation de valeur de service
- Evaluation et amélioration les parcours utilisateurs
- Utiliser la pratique de Gestion de portefeuille pour contribuer à la constatation de la valeur de services

### JOUR 3

#### PREPARATION AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION

### MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

**Présentiel** : cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

**Distanciel** : cette formation peut être suivie sur le mode distanciel sur simple demande.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un terminal connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée (ordinateur, tablette).

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.

Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis.

Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

**Si la formation est certifiante ou est assortie d'un examen** : les participants préparent et passent l'examen blanc encadré par le formateur qui donne les bonnes réponses et les justifie. A l'issue de la formation, le participant reçoit un Voucher lui permettant de s'enregistrer sur le site officiel de l'éditeur et passer son examen en toute autonomie. Il dispose du service assistance de l'éditeur. Pendant toute la durée de la formation, notre service administratif et technique se tient à disposition du participant pour l'assister sur tout souci technique ou administratif. Le formateur quant à lui reste l'interlocuteur pour l'accompagnement pédagogique.

**L'examen se déroulant sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL), l'examen est disponible uniquement en ligne avec supervision par Peoplecert. Un voucher est adressé par courriel au participant. L'examen peut être passé pendant les 12 mois suivants (pas d'extension possible au-delà).**

Pour une meilleure réussite, nous conseillons de passer l'examen dans les 30 jours suivant la formation.

En se connectant pour utiliser son voucher, le participant accède aux dates de supervision Peoplecert et choisit la date compatible avec ses souhaits et obligations.

**Attention : le participant contrôlera bien la date d'examen pour choisir une date postérieure à la formation (ou au plus tard, dans les dernières heures de préparation de la formation).**

### Prérequis pour passer l'examen Peoplecert

Pour passer l'examen en ligne, le participant doit :

- Utiliser un ordinateur avec webcam, micro et haut-parleurs
- Disposer des droits administrateurs sur sa machine
- Préparer le poste en amont : le logiciel d'examen installe un composant nécessitant les droits administrateurs et incompatible avec certaines configurations de postes de travail
- Le participant reçoit un courriel de Peoplecert lui permettant d'accéder à son résultat et, s'il a satisfait à l'examen, à son certificat électronique
- Présenter une pièce d'identité valide avec photographie avant le début de l'examen

L'organisme FCT Solutions n'a pas accès à ces informations personnelles.