

# ITIL® 4 Drive Stakeholder Value

## Classe virtuelle

Formation certifiante

- ★ Actions collectives Atlas
- ★ Aménagements spécifiques possibles



- Modalité : classe virtuelle
- Durée : 4 demi-journées, 21 heures
- Langue : français ou anglais
- Manuel officiel : inclus
- Examen : ITIL 4 DSV inclus
- 2nd examen ITIL 4 DSV offert en cas d'échec
- Nombre de participants : min 4 – max 12



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les notions de cartographies de parcours clients
- Savoir cibler les marchés et les parties prenantes
- Savoir comment favoriser les relations avec les parties prenantes
- Savoir comment formuler les exigences et définir les offres de services
- Savoir comment aligner les attentes et s'accorder sur les détails des services
- Savoir gérer les entrées / sorties (Onboarding/offboarding) de clients et utilisateurs
- Savoir comment agir ensemble pour assurer la co-création continue de valeur (consommation et fourniture de services)
- Savoir atteindre et valider la valeur des services



### Modalité d'inscription

#### PUBLIC CIBLE

- Quiconque souhaite poursuivre son parcours de formation et certification dans la gestion des services informatiques
- Responsable ITSM actuel ou futur
- Praticien ITSM responsable de la gestion et de l'intégration des parties prenantes, qui se concentre sur le parcours et l'expérience client et / ou qui est chargé de favoriser les relations avec les partenaires et les fournisseurs
- Tout certifié ITIL souhaitant développer ses connaissances

#### PRÉREQUIS

- Pour passer l'examen ITIL 4 Drive Stakeholder Value, vous devez fournir la preuve que vous avez obtenu la certification ITIL 4 Foundation

#### RECOMMANDATIONS QRP

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des SI
- Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire entièrement avant d'assister à la formation.



## Programme de la formation

### SESSION 1

#### ❖ THÉORIE

- Comprendre comment les parcours clients sont conçus
  - Comprendre le concept du parcours client
  - Comprendre les façons de concevoir et d'améliorer les parcours clients
- Savoir cibler les marchés et les parties prenantes
  - Comprendre les caractéristiques des marchés
  - Comprendre les activités et techniques de marketing
  - Savoir décrire les besoins des clients et les facteurs internes et externes qui les affectent
  - Savoir identifier les prestataires et expliquer leurs propositions de valeur
- Savoir favoriser les relations avec les parties prenantes
  - Comprendre les concepts de préparation mutuelle et de maturité
  - Comprendre les différents types de relations fournisseurs et partenaires, et comment ceux-ci sont gérés
  - Savoir développer la relation client
  - Savoir analyser les besoins des clients
  - Savoir utiliser les activités et techniques de communication et de collaboration
  - Savoir comment la pratique de gestion des relations peut être appliquée pour permettre et contribuer à favoriser les relations
  - Savoir comment la pratique de gestion des fournisseurs peut être appliquée pour permettre et contribuer à la gestion des relations fournisseurs et partenaires
  - Savoir coordonner, hiérarchiser et structurer le travail et les activités pour créer, fournir et soutenir les services
  - Comprendre l'utilisation et la valeur du système de valeur de service

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

### SESSION 2

#### ❖ THÉORIE

- Savoir façonner la demande et définir les offres de services
  - Comprendre les méthodes de conception d'expériences de services numériques basées sur une conception de services axée sur la valeur, axée sur les données et centrée sur l'utilisateur
  - Comprendre les approches pour vendre et obtenir des offres de services
  - Savoir capter, influencer et gérer la demande et les opportunités
  - Savoir comment collecter, spécifier et hiérarchiser les exigences d'un large éventail de parties prenantes
  - Savoir comment la pratique d'analyse commerciale peut être appliquée pour permettre et contribuer à la gestion des exigences et à la conception de services
- Savoir aligner les attentes et convenir des détails des services
  - Savoir planifier la co-création de valeur
  - Savoir négocier et convenir de l'utilité du service, de la garantie et de l'expérience Programme de formation
  - Savoir comment la pratique de gestion des niveaux de service peut être appliquée pour permettre et contribuer à la gestion des attentes de service

#### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

## SESSION 3

### ❖ THÉORIE

- Savoir intégrer et décharger les clients et les utilisateurs
  - Comprendre les principales activités de transition, d'intégration et de sortie
  - Comprendre les modes de relation avec les utilisateurs et favoriser les relations avec les utilisateurs
  - Comprendre comment les utilisateurs sont autorisés et ont droit aux services
  - Comprendre différentes approches de l'élévation mutuelle des capacités des clients, des utilisateurs et des fournisseurs de services
  - Savoir préparer les plans d'intégration et de sortie
  - Savoir développer l'engagement des utilisateurs et les canaux de livraison
  - Savoir comment la pratique de 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 activer et contribuer à l'engagement des utilisateurs
- Savoir agir ensemble pour assurer une co-création de valeur continue (consommation / fourniture de services)
  - 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
  - Savoir favoriser une mentalité de service (attitude, comportement et culture)
  - Savoir utiliser différentes approches pour fournir des services aux utilisateurs
  - Savoir saisir et gérer les «moments de vérité» des clients et des utilisateurs
  - Savoir comment la pratique de gestion des demandes de service peut être appliquée pour activer et contribuer à l'utilisation du service

### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

## SESSION 4

### ❖ THÉORIE

- Savoir réaliser et valider la valeur du service
  - Comprendre les méthodes de mesure de l'utilisation des services, de l'expérience et de la satisfaction des clients et des utilisateurs
  - Comprendre les méthodes pour suivre et surveiller la valeur du service (résultat, risque, coût et ressources)
  - Comprendre différents types de rapports sur les résultats et les performances des services
  - Comprendre les mécanismes de charge
  - Savoir évaluer la réalisation de la valeur du service
  - Savoir se préparer à 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 la valeur du service

### ❖ EXERCICES PRATIQUES

#### ❖ RÉVISIONS

- Préparation à la certification
  - Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
  - Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel
- Guide sur les Pratiques ITIL (34 pages)
- Introduction à l'examen et "Truc & Astuce" pour réussir l'examen

## **Adaptation du programme pour les formations intra-entreprise**

QRP International est spécialisé dans l'adaptation et la personnalisation de formation pour les entreprises. Si votre organisation souhaite adopter ITIL®4 et certifier votre personnel, les formations intra-entreprise sont généralement la meilleure option. Les formations au sein de votre entreprise peuvent être dispensées selon notre programme standard ou adaptées pour répondre aux besoins de votre organisation.

**Si vous souhaitez discuter d'un projet de formation intra-entreprise, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.**



## **Compétences et débouchés**

- Bloc de compétences : non
- Passerelles : non
- Débouchés : la certification permet de valider des acquis et facilite l'accès aux postes en gestion des services informatiques tels que Responsable Informatique, DSI, ...
- Suites de parcours possibles : ITIL 4 DPI, ITIL 4 DITS, ITIL 4 HVIT, ITIL 4 CDS,...



## **Points forts de la formation**

- QRP et ses formateurs sont accrédités par Axelos et Peoplecert et ATO (Accredited Training Organisation) ITIL depuis 2008
- + de 15 000 participants formés et certifiés à ITIL
- 20 ans d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management des SI
- QRP a été sélectionné par l'OPCO Atlas pour dispenser les Actions Collectives ITIL 4
- 2ème examen offert en cas d'échec



## **Déroulement de la formation**

### **CONVOCATION**

10 jours avant le début de la formation, une convocation vous sera adressée comprenant vos identifiants pour vous connecter à la plateforme, la lecture préparatoire et les détails pratiques pour suivre la formation à distance.

### **HORAIRES**

Une formation standard s'étend de 9h00 à 13h00 en classe virtuelle organisée et diffusée via GoToTraining et 1 à 2 heures de travail en autonomie sur la plateforme aNewSpring selon vos disponibilités. *Ces horaires peuvent varier selon les conditions du formateur et des candidats.*

### **INFORMATIONS PRATIQUES**

Pour participer à l'une de nos formations en classe virtuelle, vous aurez uniquement besoin d'un PC (ou autre appareil compatible), d'une bonne connexion internet, d'un navigateur mis à jour (tel que Firefox, Chrome ou Internet Explorer) et si possible d'un casque audio avec micro. Vous pouvez accéder aux sessions de formation à partir de votre ordinateur, iPhone, iPad ou de vos appareils Android.

Le voucher de l'examen officiel est inclus dans la formation. Vous pourrez passer l'examen en ligne, après la formation, grâce à la technologie ProctorU, un service de surveillance à distance en ligne. Les examens peuvent être effectués 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'aide d'une

webcam et d'une connexion Internet haut débit fiable. Nous recommandons cependant de passer vos examens dans les 15 jours qui suivent la formation.



## Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

QRP France adapte ses modalités d'accueil, de durée, les méthodes et les supports pédagogiques et les méthodes d'évaluation et de suivi de formation pour tenir compte du handicap potentiel de certains participants (mobilité réduite, malvoyants) selon le décret n°2006-26 du 9 janvier 2016 relatif à la formation professionnelle des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant. De plus, QRP France propose entre autres une solution aux malvoyants pour passer les certifications.

**Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.**



## Modalités pédagogiques et d'évaluation

Nous avons décidé de ne pas simplement transmettre les formations en présentiel en ligne, en vous laissant devant une webcam pendant sept heures d'affilée. Au contraire, nous avons souhaité vous proposer une solution flexible et adaptée au contexte. La formation alterne 70 % de théorie et 30 % de travaux pratiques et comprend :

- **Partie théorique** : Demi-journées de sessions en classe virtuelle  
Formation organisée sur plusieurs matinées avec une interaction en direct avec notre formateur et les autres participants via la plateforme GoToTraining, la partie distancielle alterne exposé des concepts, quiz et débriefing
- **Partie pratique** : 1 à 2 heures de travail par jour en autonomie sur la plateforme  
Travail personnel tutoré sur notre plateforme pédagogique aNewSpring (1h à 2h par jour) : le formateur est disponible pendant les heures de travail tutorées de l'après-midi. La plateforme pédagogique inclut : lecture préparatoire, support de formation au format pdf, exercices (présentés par le formateur et corrigés le lendemain en session), questions test et mémo-training, examens blancs

Le matériel pédagogique inclut :

Partie théorique	Partie pratique
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lecture préparatoire</li><li>• Manuel officiel pdf</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exercices, question test et scénario et examens blancs</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois d'accès à l'enregistrement vidéo de la formation pour réviser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois pour passer l'examen en ligne via ProctorU</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Version numérique de la présentation PPT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 mois d'accès à la plateforme aNewSpring pour se préparer à l'examen</li></ul>



## Examen

### EXAMEN ITIL 4 DSV

- Nombre de questions : 40
- Type de questions : QCM
- Taux d'admissibilité : 70 ou plus
- Durée : 90 minutes (+25% pour les non-bilingues)
- Examen à livre fermé

Après avoir réussi l'examen et reçu la confirmation des résultats, le participant recevra un certificat électronique unique et sécurisé de PEOPLECERT.



## Suivi et évaluation

- Feuille d'émargement
- Attestation de suivi de formation
- Questionnaire de satisfaction



## Profil des formateurs

Nos formateurs sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes ayant plus de 20 ans d'expérience dans leur domaine de compétence. Toujours actifs dans leur secteur, les formateurs QRP font face aux mêmes défis que les participants, ce qui leur permet d'apporter des exemples concrets pour illustrer la formation. Dès leur arrivée chez QRP, ils suivent un programme interne de «formation des formateurs», en parallèle du processus d'accréditation. Tous nos formateurs sont accrédités, souvent sur plusieurs Bonnes Pratiques afin qu'ils puissent faire des liens entre différentes méthodologies.



## Contacts

QRP France S.A.R.L. - 60 Avenue Charles de Gaulle - CS 60016 - 92573 Neuilly-sur-Seine Cedex  
SIRET: 511 380 065 00033 - TVA: FR41511380065 - N° Organisme Formation: 11 92 17061 92

### INTER-ENTREPRISES

Bettina BLANCHARD

[bettina.blanchard@grpinternational.com](mailto:bettina.blanchard@grpinternational.com)

06 42 55 94 81

### INTRA-ENTREPRISE

Mathilde LAMBERT

[mathilde.lambert@grpinternational.com](mailto:mathilde.lambert@grpinternational.com)

06 43 86 78 79

### RÉFÉRENT HANDICAP

Adélaïde POINCELET

[adelaide.poincelet@grpinternational.com](mailto:adelaide.poincelet@grpinternational.com)

06 71 78 22 67

Mis à jour le : 16/03/2022