

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value Présentiel

- ★ Formation certifiante
- ★ Actions collectives Atlas
- ♿ Aménagements spécifiques possibles
 - Modalité : classe virtuelle
 - Durée : 4 demi-journées, 21 heures
 - Langue : français ou anglais
 - Examen : ITIL 4 DSV inclus
 - 2nd examen ITIL 4 DSV offert en cas d'échec
 - Nombre de participants : min 4 – max 12



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-crédation 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

JOUR 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

- 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

❖ EXERCICES PRATIQUES

❖ RÉVISIONS - travail à domicile

JOUR 2

❖ THÉORIE

- 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

- 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
 - 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 - à domicile**
- JOUR 3**
- ❖ **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
- ❖ **PASSAGE DE 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 l'intitulé ainsi que le lieu de la formation, la lecture préparatoire, les détails pratiques, le plan et les instructions d'accès à la formation. Suite à la crise du Covid-19 une annexe au règlement a été publiée.

HORAIRES

Une formation standard ITIL 4 DSV s'étend de 9h30 à 17h30. Ces horaires peuvent varier selon les conditions du formateur et des candidats.

DÉROULEMENT

Une fois tous les participants arrivés, notre formateur vous rappellera le déroulement de la formation et vous fera émarger la liste de présence. C'est avec le formateur que vous organisez l'emploi du temps de votre formation, que ce soit pour les pauses, les heures de déjeuner et de fin de journée. Il vous rappellera l'objectif de la formation, son découpage pédagogique et recensera vos attentes lors d'un tour de table de présentation.

INFORMATIONS PRATIQUES

Les repas ne sont PAS inclus, notre formateur pourra cependant vous conseiller quelques endroits pour déjeuner, à proximité du lieu de la formation.

L'examen est inclus dans la formation. Vous pourrez éventuellement avoir besoin de votre ordinateur portable pour réaliser votre/vos examen(s) à la fin du cours. Nous vous en informerons en temps voulu.



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

La formation alterne 70 % de théorie et 30 % de travaux pratiques et comprend :

- Présentation
- Exercices basés sur une étude de cas
- Echanges sur des scénarios réels
- Travail à domicile
- Examens blancs et discussions autour des réponses

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

Le matériel pédagogique inclut :

Partie théorique	Partie pratique
<ul style="list-style-type: none">• une lecture préparatoire	<ul style="list-style-type: none">• une étude de cas avec exercices et solutions associées
<ul style="list-style-type: none">• une version imprimée de la présentation PPT	<ul style="list-style-type: none">• des examens blancs corrigés et expliqués
	<ul style="list-style-type: none">• une liste de trucs & astuces pour réussir l'examen



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

06 42 55 94 81

INTRA-ENTREPRISE

Mathilde LAMBERT

mathilde.lambert@grpinternational.com

06 43 86 78 79

RÉFÉRENT HANDICAP

Adélaïde POINCELET

adelaide.poincelet@grpinternational.com

06 71 78 22 67

Yoan DHERAT

yoan.dherat@grpinternational.com

06 71 89 56 30

Mis à jour le : 19/05/2021