

# ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value

Réf. ITIL4-DSV · PeopleCert · Management de projet · **Formation certifiante**

|         |        |                           |                |
|---------|--------|---------------------------|----------------|
| DURÉE   | NIVEAU | MODALITÉS                 | VOUCHER EXAMEN |
| 3 jours | Avancé | Présentiel · Live · Intra | Inclus         |

## Présentation

Ce module Specialist couvre l'ensemble des interactions entre un fournisseur de services et ses parties prenantes tout au long du parcours client. Il aborde la conception d'expérience (CX/UX), la relation client-fournisseur et la co-crédation de valeur. Il s'adresse aux profils en contact avec les clients et partenaires.

## Objectifs pédagogiques

- Cartographier et optimiser le parcours client (customer journey)
- Concevoir des expériences (CX/UX) favorisant l'engagement
- Gérer les relations, les attentes et la confiance entre parties prenantes
- Négocier et formaliser l'offre, la demande et les accords de service
- Co-crédier, réaliser et valider la valeur des services
- Se préparer à l'examen ITIL 4 Specialist DSV

## Programme détaillé

### 1. Module 1 — Parcours client et parties prenantes

- Notion de customer journey
- Cartographie du parcours et personas
- Points de contact et moments de vérité
- Rôles des parties prenantes

### 2. Module 2 — Explorer et engager

- Analyse du marché et des besoins
- Gestion des fournisseurs et partenaires
- Communication et gestion de la relation
- Établissement de la confiance

### 3. Module 3 — Offrir et convenir

- Gestion de la demande et des offres
- Négociation et gestion des attentes
- Accords de niveau de service (SLA)
- Gestion des désaccords

#### 4. Module 4 — Intégrer, réaliser et valider la valeur

- Onboarding et intégration
- Co-création et réalisation de la valeur
- Mesure et validation de la valeur
- Examen blanc et révisions DSV

#### Prérequis

Être titulaire de la certification ITIL 4 Foundation.

#### Public visé

Responsables de la relation client, gestionnaires de services, business relationship managers, responsables commerciaux IT et account managers.

#### Ce qui est inclus

- Support de cours officiel ITIL 4 DSV
- Examens blancs et cas pratiques
- Attestation de réussite
- Voucher d'examen Specialist DSV
- Pauses, déjeuners et formateur accrédité

#### Certification

Formation certifiante : examen ITIL 4 Specialist Drive Stakeholder Value, 40 questions QCM, 90 minutes, seuil de réussite 70 % (28/40) ; prérequis Foundation. Advancia Training, centre d'examen agréé Pearson VUE/PSI, organise le passage.

**1 150 DT HT** / participant — tarif inter-entreprise · financement CNFCPP possible