

**INTITULE DE LA FORMATION : ITIL 4 SPECIALIST DRIVE STAKEHOLDER VALUE**

**REFERENCE :** CERT-03

**TARIF :** 2150€ HT/Personne

**MODALITES :**

Formation pouvant être dispensée en **Présentiel ou à Distance** (Visioconférence)

**DUREE DE LA FORMATION ET NOMBRE DE PARTICIPANTS**

**Nombre de jours :** 3

**Nombre d'heure :** 21H00

**Nombre de participant maximum :** 15

**A QUI S'ADRESSE LA FORMATION**

- **ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value** s'adresse aux professionnels IT responsables de la gestion et de l'intégration des différentes parties prenantes, chargés de favoriser les relations avec les partenaires et les fournisseurs et à ceux qui se concentrent sur le parcours ou l'expérience client
- La formation couvre le programme complet du module Drive Stakeholder Value et prépare tous les participants à l'examen ITIL® 4 DSV.
- Cette formation est dispensée en français ou en anglais.

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

1. Comprendre la conception des parcours clients
2. Savoir cibler des marchés et des parties prenantes
3. Savoir favoriser les relations avec les parties prenantes
4. Savoir formaliser une demande et définir une offre de service
5. Savoir aligner les attentes et convenir des détails des services
6. Savoir onboarder et offboarder clients et utilisateurs
7. Savoir agir ensemble pour assurer la continuité de la co-crédation de valeur (consommation /approvisionnement)
8. Savoir réaliser et valider la valeur du service

**PRE-REQUIS :**

Certification ITIL 4 Foundation obligatoire (demandée pour le passage de l'examen)

Anglais Professionnel (Examen de certification en anglais)

**EVALUATIONS ET SUIVI PEDAGOGIQUE :**

- Un examen blanc est effectué sur pour mesurer la progression du participant et les points clés à réviser.
- ARIATIS fera parvenir au participant une évaluation de la formation. Le participant s'engage à répondre à cette évaluation sous 8 jours maximum.

## MODALITE D'EXMEN EN LIGNE

### Questions d'examen à choix multiples :

- 40 questions
- 28 points requis pour réussir (sur 40 disponibles) - 70%
- Durée de 90 minutes (+15 mn langue étrangère)
- Aucun document.
- Langue anglaise

## MODALITE D'ORGANISATION ET D'ACCOMPAGNEMENT

### Conditions préalables

Ariatis Formation informe le stagiaire des modalités de passage de la certification en ligne, notamment en ce qui concerne le matériel à utiliser.

### Procédure de l'examen

Ariatis Formation transmet à l'issue de la formation un mail avec le code du voucher nécessaire pour effectuer l'examen.

### Compétences et qualifications des personnes qui assistent le participant dans la Formation :

- Le formateur enverra à ARIATIS un suivi d'assiduité précisant le décompte des heures de formation réalisées.
- Le formateur est habilité et possède les certifications nécessaires pour dispenser la formation.
- ARIATIS assure le suivi de la formation pour tous les envois de documents d'évaluation, le suivi pédagogique, les relations avec le formateur, les attestations de suivi de la formation.

### MODALITE D'ASSITANCE :

- Par téléphone, messagerie, visioconférence ...
- Les coordonnées des personnes assurant le suivi du participant lui seront transmises au début de la formation (convocation)
- Le participant pourra contacter le référent ARIATIS du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, celui-ci s'engage à le recontacter dans un délai de 24 à 48 heures.

### ACCESSIBILITE :

- Ariatis Formation s'attache à rendre toutes ses formations accessibles aux personnes en situations de handicap.
- Un entretien avec le référent handicap a lieu afin de déterminer la faisabilité du projet et convenir des solutions à mettre en place pour que la formation se passe dans les meilleures conditions.
- **Contact** : [formation@ariatis.net](mailto:formation@ariatis.net)

## PROGRAMME DE FORMATION

### JOUR 1

#### 1. Comprendre la conception des parcours clients

1.1 Comprendre le concept de parcours client

1.2 Comprendre les manières de concevoir et d'améliorer le parcours client

#### 2. Savoir cibler des marchés et des parties prenantes

2.1 Comprendre les caractéristiques des marchés

2.2 Comprendre les activités et techniques marketing

2.3 Savoir décrire les besoins clients et les facteurs (internes, externes) qui les affectent

#### 3. Savoir favoriser les relations avec les parties prenantes

3.1 Comprendre les concepts de "mutual readiness" et de maturité

3.2 Comprendre les différents types de relation avec les fournisseurs et partenaires, et comment les gérer.

3.3 Comment développer la relation client.

3.4 Savoir analyser les besoins clients.

3.5 Savoir utiliser les techniques de communication et de collaboration

3.6 Savoir appliquer les pratiques pour favoriser les relations

3.7 Savoir appliquer les pratiques pour la gestion des fournisseurs et des partenaires

#### Cas pratique, Question/réponses

### JOUR 2

#### 4. Savoir formaliser une demande et définir une offre de service

4.1 Comprendre les méthodes de conception de services basées sur la valeur, les données et les utilisateurs

4.2 Comprendre les approches pour vendre et obtenir les offres de services

4.3 Savoir capturer, influencer et gérer les demandes et les opportunités

4.4 Savoir collecter, spécifier et hiérarchiser les attentes d'un large éventail de parties prenantes

4.5 Savoir appliquer les pratiques pour gérer les exigences

## **5. Savoir aligner les attentes et convenir des détails des services**

5.1 Savoir planifier la co-création de valeur

5.2 Savoir n gociier et s'entendre sur l'utilité, la garantie et l'expérience des services

5.3 Savoir appliquer la gestion de niveau de service pour gérer les attentes de service

## **6. Savoir onboarder et offboarder clients et utilisateurs**

6.1 Comprendre les activités clés de transition, d'Onboarding et d'Offboarding

6.2 Comprendre et favoriser les relations entre les utilisateurs

6.3 Comprendre comment les utilisateurs sont autorisés et ont droit aux services

6.4 Comprendre les différentes approches d'élévation mutuelle des capacités client, utilisateur et fournisseur de services

6.5 Savoir préparer des plans d'Onboarding et d'Offboarding

6.6 Savoir développer les canaux d'engagement des utilisateurs et de fourniture

6.7 Savoir appliquer la gestion du catalogue de services pour offrir des services aux utilisateurs

6.8 Savoir appliquer la pratique du Service Desk pour engager l'utilisateur

### **Cas pratique, Question/réponses**

## **JOUR 3**

## **7. Savoir agir ensemble pour assurer la continuité de la co-création de valeur (consommation / approvisionnement)**

7.1 Comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services

7.2 Comprendre les méthodes de tri des requêtes utilisateurs

7.3 Comprendre le concept de communauté utilisateurs

7.4 Comprendre les méthodes pour encourager et gérer les commentaires des clients et des utilisateurs

7.5 Savoir favoriser un état d'esprit service (attitude, comportement et culture)

7.6 Savoir utiliser différentes approches pour la fourniture de services aux utilisateurs

7.7 Savoir saisir et gérer les « moments de vérité » avec les clients et utilisateurs

7.8 Savoir appliquer la gestion des demandes de service pour permettre l'utilisation du service

## **8. Savoir réaliser et valider la valeur du service**

8.1 Comprendre les méthodes de mesure d'utilisation des services, de l'expérience et satisfaction clients et utilisateurs

8.2 Comprendre les méthodes pour suivre et de surveiller la valeur du service (résultat, risque, coût et ressources)

8.3 Comprendre les différents types de rapports sur les résultats et les performances du service.

8.4 Comprendre les mécanismes de facturation.

8.5 Savoir valider la valeur du service

8.6 Savoir évaluer et améliorer le parcours client

8.7 Savoir appliquer la gestion de portefeuille pour la réalisation de valeur de service

### Cas pratique, Question/réponses

### Bilan de fin de formation

### Examen blanc

- 40 questions
- Durée de 90 minutes
- Aucun document.

---

### Inscription sur le site de PEOPLECERT et planification de l'examen

---

- Le stagiaire doit s'inscrire sur le site <https://candidate.peoplecert.org/> et créer un compte s'il n'en possède pas.
- Après s'être connecté à son compte, le stagiaire clique sur **Register for an exam** pour s'inscrire à son examen. Sélectionne **Using Exam Voucher**, entre son **Code Voucher** et clique sur le bouton **Submit**. Suite à cela, les données de l'examen apparaîtront : pour terminer l'enregistrement, le stagiaire clique sur le bouton **Submit**.
- Il recevra un e-mail confirmant l'inscription et les détails de son examen. Ces données sont également disponibles dans la section **My exams** du compte Web.

La réservation de l'examen doit être effectuée au moins 72 heures (3 jours ouvrables) avant la date de l'examen choisie.

- **Effectuer l'examen** (exemple Peoplecert)

Pour effectuer l'examen il est nécessaire d'installer le logiciel EXAM SHIELD à partir du lien indiqué dans le mail de confirmation que le stagiaire aura reçu.

Une heure avant le début de l'examen, l'installation devra être terminée et tous les logiciels de virtualisation devront être désactivés.

À partir du 1er mars 2021, il suffira d'installer le logiciel EXAM SHIELD une seule fois. Le logiciel pourra également être utilisé pour passer d'autres examens avec PeopleCert.

- **Obligations pour l'examen** (exemple Peoplecert)

Le stagiaire doit avoir avec lui une pièce d'identité en cours de validité avec une photo

Le stagiaire pouvoir tourner sa webcam à 360°C

Le stagiaire ne pas avoir d'autres écrans ou webcam connectés à votre ordinateur

- **10 minutes avant l'heure prévue de l'examen**, le stagiaire appuie sur le bouton "OK" de EXAM SHIELD et attend l'arrivée de l'examineur si celui-ci ne s'est pas encore connecté. Un message pop-up indiquera s'il doit fermer certaines applications avant d'accéder à l'examen. Ensuite, un wizard le guidera pour le mettre en relation avec le Proctor et pour commencer l'examen.

#### **Le stagiaire devra :**

- Vérifier les lignes directives de l'examen
- Scanner son ID
- Voir le tutoriel de l'examen

#### **Lorsque le Proctor accèdera à la session, celui-ci demandera au stagiaire de :**

- Contrôler les performances audio et vidéo de son PC
- Montrer son identifiant à la caméra si nécessaire
- Montrer la pièce dans laquelle il se trouve (avec caméra rotative à 360 °, intégrée ou externe)
- Partager son écran avec le surveillant en ligne
- Confirmer ses données personnelles, s'il y a des informations incorrectes, le stagiaire doit en informer le surveillant

#### **Durant l'examen :**

Le stagiaire s'assure d'une bonne illumination de son visage et de la pièce, d'éteindre tous les téléphones et de ne recevoir aucune visite pendant toute la durée de l'examen.

Il est fondamental qu'il n'y ait aucun bruit de fond dans la pièce.

#### **Si le stagiaire a souscrit à une deuxième tentative d'examen** (exemple Peoplecert)

PeopleCert met à disposition l'option Take2 - Exam Re-Sit.

L'option Take2 donne au candidat la possibilité d'ajouter une deuxième tentative d'examen à son propre voucher.

La deuxième tentative pourra être passée avant 6 mois à compter du premier échec.

#### **Prolongement de la validité du voucher d'examen en ligne**

Les vouchers sont délivrés avec une durée de validité. Toute éventuelle demande d'extension du voucher aura un coût imposé par le certificateur.

#### **Reprogrammation de la session d'examen en ligne**

La date et l'heure de l'examen peuvent être modifiées gratuitement jusqu'à 48 heures avant la date initialement choisie. Entre les 48 heures et 4 heures avant l'examen, le certificateur appliquera un coût supplémentaire.



Ariatis Formation est affiliée accréditée de Pepper Group, qui est ATO accrédité par PeopleCert

**ARIATIS**

3 rue Treilhard 75008 Paris

**Siret : 829 243 997 000 14 – Numéro de déclaration d'activité : 11755701875**

**Prg-2021**