ITIL® v4 – Specialist : Drive, Stakeholder Value (test inclus)

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Domaine : Management du SI

Filière : Management SI

Rubrique : ITIL® produites par un Authorised Training Center

Éligible au CPF : Non

Action collective : Non

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

Comprendre comment les parcours client sont conçus, cibler marchés et parties prenantes
Savoir développer des relations entre parties prenantes et modeler la demande et définir des offres de services
Savoir aligner les attentes et convenir des détails sur les services, initier et conclure les relations avec clients et utilisateurs
Savoir collaborer pour garantir la co-création continue de valeur (consommation/ fourniture du service) Savoir prendre en compte et valider la valeur du service

Public visé

Personnels impliqués dans des activités de gestion des services (Responsable support, chef de projet informatique…)

Pré-requis

Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation

PROGRAMME

1.Comprendre comment les parcours client sont conçus
- Comprendre le concept de parcours client
- Comprendre les moyens de concevoir et améliorer les parcours client

2.Savoir cibler marchés et parties prenantes
- Comprendre les caractéristiques des marchés
- Comprendre les activités et techniques de mercatique
- Savoir décrire les besoins du client et les facteurs internes et externes qui les influencent
- Savoir identifier les fournisseurs de service et expliquer leurs propositions de valeur

3.Savoir développer des relations entre parties prenantes
- Comprendre les concepts d'entente mutuelle et de maturité
- Comprendre les différentes sortes de relation avec les partenaires et fournisseurs et la manière dont on les gère
- Savoir comment développer les relations client
- Savoir analyser les besoins des clients
- Savoir utiliser les activités et techniques de communication et de collaboration
- Savoir mettre en œuvre la pratique de gestion des relations pour permettre de développer des relations
- Savoir comment la pratique de gestion des fournisseurs peut être mise en œuvre pour la gestion des relations avec les partenaires et fournisseurs

4.Savoir modeler la demande et définir des offres de service
- Comprendre les méthodes de conception d'expériences de service numérique centrées sur l'utilisateur et motivées par les données et la valeur
- Comprendre les démarches de commercialisation et d'achats d'offres de service
- Savoir enregistrer, influencer et gérer la demande et les opportunités
- Savoir recueillir, qualifier et prioriser les exigences en provenance de parties prenantes

Code de formation : IT004DSV

€ Tarifs

Prix public : 2290 €

Tarif & financement :
Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :
Le plan de développement des compétences de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.
Le dispositif FNE-Formation.
L'OPCO (opérateurs de compétences) de votre entreprise.
France Travail: sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.
CPF -MonCompteFormation
Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

Lieux & Horaires

Campus : Ensemble des sites

Durée : 21 heures

Délai d'accès : Jusqu'a 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'insciption complet

Distanciel possible : Oui

Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

- 07 / 07 / 2025
: Ensemble des sites
: Distanciel possible
: 21 heures
: 3 jours

- 15 / 09 / 2025
: Ensemble des sites
: Distanciel possible
: 21 heures
: 3 jours

- 27 / 10 / 2025
: Ensemble des sites
: Distanciel possible
: 21 heures
: 3 jours

Informations non contractuelles - PDF généré le 27/11/2026

diverses
- Savoir comment la pratique d'analyse métier s'applique et permet de contribuer à la gestion des exigences et la conception de service

5.Savoir aligner les attentes et convenir des détails sur les services
- Savoir planifier la co-création de valeur
- Savoir négocier et convenir de l'utilité, de la garantie et de l'expérience
- Savoir comment la pratique de gestion des niveaux de service s'applique à la gestion des attentes sur le service

6.Savoir initier et conclure les relations avec clients et utilisateurs
- Comprendre les activités clés d'initiation et de conclusion des relations
- Comprendre les méthodes de contact avec les utilisateurs et de développement des relations
- Comprendre diverses démarches permettant le progrès mutuel du client, de l'utilisateur et du fournisseur de services

7.Savoir collaborer pour garantir la cocréation continue de valeur (consommation/ fourniture du service)
- Comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services
- Comprendre les méthodes de tri des demandes utilisateur
- Comprendre le concept de communautés d'utilisateurs
- Comprendre les méthodes qui favorisent les retours utilisateur
- Savoir développer un esprit de service (attitude, comportement et culture)
- Savoir adopter diverses démarches de fourniture de services à l'utilisateur
- Savoir capturer et traiter les moments de vérité de l'utilisateur
- Savoir comment la pratique de gestion des demandes de service permet l'utilisation des services

8.Savoir prendre en compte et valider la valeur du service
- Comprendre les méthodes de mesure de l'utilisation des services, de l'expérience et de la satisfaction utilisateur et client - Comprendre les méthodes de suivi et de supervision de la valeur du service (résultat, risque, coût et ressources)
- Comprendre les différentes sortes de rapport sur le résultat et la performance du service
- Comprendre les mécanismes de facturation
- Savoir évaluer la valeur effective du service
- Savoir évaluer et améliorer le parcours client
- Savoir comment la pratique de gestion du portefeuille s'applique et permet la valeur effective du service

9. Passage de la Certification ITIL® v4 : D
rive Stakeholder Value

MODALITÉS

Modalités

Modalités : en présentiel, distanciel ou mixte . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise.
Pédagogie : essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.
Ressources techniques et pédagogiques : Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom.
Pendant la formation : mises en situation, autodiagnostics, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels.

Méthode

Fin de formation : entretien individuel.
Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.
Assiduité : certificat de réalisation.
Validations des acquis : grille d'evalution des acquis établie par le formateur en fin de formation.

Informations non contractuelles - PDF généré le 27/11/2026