ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver, Support - Examen inclus

Durée: 3 Jours **Réf de cours: ITIL4CDS** **Méthodes d'apprentissage: Classe à distance**

Résumé:

Cette formation permet aux responsables informatiques, aux practitioners et au personnel de support certifiés ITIL®4 Foundation d'acquérir des connaissances approfondies. Ils apprendront comment intégrer différents flux de valeur et activités afin de créer, fournir et prendre en charge des produits, des services basés sur l'IT, des pratiques, des méthodes et des outils. Ces fonctions leur apporteront la compréhension du rendement du service, de la qualité du service et des méthodes d'amélioration. La formation est basée sur les meilleures pratiques de ITIL®4 en matière de service, présenté dans les dernières directives.
Cette formation permet aux participants de valider un total de 21 crédits PDUs dans le cadre de l'obtention ou du renouvellement de leur titre de certification du PMI (Project Management Institute). Consultez-nous pour connaître la répartition par catégorie. PMP et PgMP sont des marques enregistrées du Project Management Institute, Inc

Mise à jour : 16.01.2025

Public visé:

Cette formation s'adresse au public suivant : Détenteurs de la certification ITIL®4 Foundation souhaitant développer leurs connaissancesManagers (et superviseurs, chefs d'équipes) en gestion de services ou ceux souhaitant le devenir Praticiens en gestion de services (consultants, opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsable de leur livraison de bout en bout.

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Expliquer comment planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services
- Décrire comment les pratiques ITIL®4 pertinentes contribuent à la création, la livraison et l'assistance sur le SVS et les flux de valeur
- Créer, fournir et soutenir des services

Pré-requis:

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation - Examen inclus

Test et certification

Cette formation prépare à l'examen **ITIL®4 Specialist Create, Deliver, Support**, qui participe à l'obtention de la Certification ITIL®4 Managing Professional.
Examen de 90 minutes, 40 questions à choix multiples. Seuil d'obtention : 70%
Cet examen est disponible dans 9 langues dont le français et l'anglais

A l'issue de cette formation, les participants recevront un voucher et le processus détaillé pour programmer leur examen avec PeopleCert à la date et l'heure de leur choix grâce à la formule Online Proctoring. Le voucher a une durée de validité de 1 an.

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- ITIL4AMC - ITIL® 4 Specialist: Acquiring & Managing Cloud Services - Examen inclus
- ITIL4DITS - ITIL® 4 Leader - Digital and IT Strategy - Examen inclus
- ITIL4DPI - ITIL® 4 Strategist - Direct, Plan, Improve - Examen inclus
- ITIL4DSV - ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value - Examen inclus
- ITIL4HVIT - ITIL® 4 Specialist - High Velocity IT - Examen inclus

Contenu:

JOUR 1

Comprendre les concepts et les défis concernant les éléments suivants à travers le service de système de valeur :

- Structure organisationnelle
- Equipes intégrées / collaboratives
- Capacités d'équipe, rôles, compétences
- Culture d'équipe et différences
- Travailler dans un état d'esprit axé sur le client
- Gestion de la satisfaction des employés
- La valeur des communications positives

Exercice :

- Créer un modèle de profil de compétences pour votre rôle ITSM
- Comprendre les problèmes auxquels une organisation peut être confrontée en essayant l'approche « Shift Left »et proposer des solutions
- Offrir des suggestions sur la façon dont certains types de technologie sont capables d'améliorer les pratiques de l'ITSM.
- Comprendre comment certaines pratiques pourraient contribuer au flux de valeur pour l'introduction d'un nouveau service
- L'objectif de cet exercice est de comprendre quelles pratiques pourraient contribuer à la restauration des services dans certaines circonstances
- Etude de cas pour analyser les avantages et les risques de certaines priorisation de travail

Comprendre comment utiliser une approche «Shift Left»

Exercice :

- Créer un modèle de profil de compétences pour votre rôle ITSM
- Comprendre les problèmes auxquels une organisation peut être confrontée en essayant l'approche « Shift Left »et proposer des solutions
- Offrir des suggestions sur la façon dont certains types de technologie sont capables d'améliorer les pratiques de l'ITSM.
- Comprendre comment certaines pratiques pourraient contribuer au flux de valeur pour l'introduction d'un nouveau service
- L'objectif de cet exercice est de comprendre quelles pratiques pourraient contribuer à la restauration des services dans certaines circonstances
- Etude de cas pour analyser les avantages et les risques de certaines priorisation de travail

JOUR 2

Comprendre l'utilisation, la valeur de l'information et la technologie à travers la valeur de service système :

- Outils de gestion de services intégrés
- Intégration et partage de données
- Rapports et analyses avancées
- Collaboration et workflow
- Robotic Process Automation (RPA)
- Intelligence artificielle et machine learning
- Intégration continue et livraison / déploiement (CI / CD)
- Modèles d'information

Savoir utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et faire la transition de nouveaux services

Exercice :

- Créer un modèle de profil de compétences pour votre rôle ITSM
- Comprendre les problèmes auxquels une organisation peut être confrontée en essayant l'approche « Shift Left »et proposer des solutions
- Offrir des suggestions sur la façon dont certains types de technologie sont capables d'améliorer les pratiques de l'ITSM.
- Comprendre comment certaines pratiques pourraient contribuer au flux de valeur pour l'introduction d'un nouveau service
- L'objectif de cet exercice est de comprendre quelles pratiques pourraient contribuer à la restauration des services dans certaines circonstances
- Etude de cas pour analyser les avantages et les risques de certaines priorisation de travail

Savoir comment les pratiques ITIL® suivantes contribuent à un flux de valeur pour un nouveau service :

- Conception du service
- Développement et gestion de logiciels
- Gestion de déploiement
- Gestion des versions
- Validation et test du service
- Activer le changement

Savoir utiliser un flux de valeur pour fournir le support utilisateur

Exercice :

JOUR 3

Savoir comment les pratiques ITIL® suivantes contribuent à un flux de valeur pour le support utilisateur :

- Service desk
- La gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des connaissances
- Gestion des niveaux de service
- Surveillance et gestion des événements

Savoir comment coordonner, hiérarchiser et structurer le travail et les activités pour délivrer

- Gestion des files d'attente et des backlogs
- Prioriser le travail
- Comprendre l'utilisation et la valeur via le système de valeur de service:
- Considérations d'achat et de construction
- Options de sourcing
- Intégration et gestion de services (SIAM)

Exercice :

- Créer un modèle de profil de compétences pour votre rôle ITSM
- Comprendre les problèmes auxquels une organisation peut être confrontée en essayant l'approche « Shift Left »et proposer des solutions
- Offrir des suggestions sur la façon dont certains types de technologie sont capables d'améliorer les pratiques de l'ITSM.
- Comprendre comment certaines pratiques pourraient contribuer au flux de valeur pour l'introduction d'un nouveau service
- L'objectif de cet exercice est de comprendre quelles pratiques pourraient contribuer à la restauration des services dans certaines circonstances
- Etude de cas pour analyser les avantages et les risques de certaines priorisation de travail

Etude de cas :

Royal Standard Charts- faut-il acheter ou produire sa solution ?

Préparation à la certification

- 2 examens blancs et correction avec le formateur

Savoir planifier et gérer les ressources dans le système de valeur de service :

- Collaboration et intégration d'équipe
- La planification des effectifs
- Mesures et rapports basés sur les résultats
- La culture de l'amélioration continue

Exercice :

- Créer un modèle de profil de compétences pour votre rôle ITSM
- Comprendre les problèmes auxquels une organisation peut être confrontée en essayant l'approche « Shift Left »et proposer des solutions
- Offrir des suggestions sur la façon dont certains types de technologie sont capables d'améliorer les pratiques de l'ITSM.
- Comprendre comment certaines pratiques pourraient contribuer au flux de valeur pour l'introduction d'un nouveau service
- L'objectif de cet exercice est de comprendre quelles pratiques pourraient contribuer à la restauration des services dans certaines circonstances
- Etude de cas pour analyser les avantages et les risques de certaines priorisation de travail

- Créer un modèle de profil de compétences pour votre rôle ITSM
- Comprendre les problèmes auxquels une organisation peut être confrontée en essayant l'approche « Shift Left »et proposer des solutions
- Offrir des suggestions sur la façon dont certains types de technologie sont capables d'améliorer les pratiques de l'ITSM.
- Comprendre comment certaines pratiques pourraient contribuer au flux de valeur pour l'introduction d'un nouveau service
- L'objectif de cet exercice est de comprendre quelles pratiques pourraient contribuer à la restauration des services dans certaines circonstances
- Etude de cas pour analyser les avantages et les risques de certaines priorisation de travail

Méthodes pédagogiques :

ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés. Les participants réalisent un test d'évaluation des connaissances en amont et en aval de la formation pour valider les connaissances acquises pendant la formation. Un support de cours officiel en anglais sera remis aux stagiaires au format electronique. Le voucher remis permettra d'acceder aux ressources complémentaires (Workbook et Quick reference Guide) sur le site de PeopleCert. Le formateur adaptera le contenu de chaque journée au rythme d'apprentissage du groupe.
Suivi de cette formation à distance depuis un site client équipé. Il suffit d'avoir une bonne connexion internet, un casque avec micro et d'être dans un endroit au calme pour en profiter pleinement
Une fiche explicative est adressée en amont aux participants pour leur permettre de vérifier leur installation technique et de se familiariser avec la solution technologique utilisée.
L'accès à l'environnement d'apprentissage, ainsi qu'aux feuilles d'émargement et d'évaluation est assuré.
En savoir plus : www.globalknowledge.com/fr-fr/solutions/methodes-d'apprentissage/classe-a-distance

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

• Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
• Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
• En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

• Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
• Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou """"booking form""""" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
• Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

• En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
• Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement