

ITIL® 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve - Including Exam

Durée: 3 Jours Réf de cours: ITIL4P-CAI

Résumé:

Cette formation de 3 jours ITIL® 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve permet aux candidats de comprendre les concepts clés, les principes, la valeur et les défis des cinq pratiques de management d'ITIL®4, à savoir : Gestion des relations (Relationship Management Practice), Gestion des fournisseurs (Supplier Management Practice), Gestion des niveaux de service (Service Level Management Practice), Amélioration continue (Continual Improvement Practice), et la sécurité de l'information (Information Security Management Practice). L'objectif est de fournir aux candidats des conseils sur les meilleures pratiques au niveau stratégique et opérationnel pour maximiser la valeur des pratiques.

Le module ITIL®4 Collaborate, Assure, and Improve Specialist est structuré et aligné sur le cadre de référence ITIL®. L'examen a pour but d'évaluer si le candidat peut démontrer une compréhension et une application suffisantes des concepts couverts dans les publications ITIL® 4 Pratiques de gestion des relations, ITIL®4 Pratiques de gestion des fournisseurs, ITIL®4 Pratiques de gestion des niveaux de service, ITIL®4 Pratiques d'amélioration continue, ITIL®4 Pratiques de gestion de la sécurité de l'information.

Mis à jour 10 04 2024

Public visé:

Les candidats intéressés par la certification ITIL® 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve.

Objectifs pédagogiques:

- Comprendre les concepts clés des pratiques de l'IPE.
- Comprendre le rôle des partenaires et des fournisseurs dans les pratiques de l'IPE.
- Comprendre les processus des pratiques de l'IPE.
- Comprendre comment le modèle de compétences ITIL peut être utilisé pour développer les pratiques de l'ICA.
- Comprendre les rôles et les compétences des pratiques de l'IPE.
- Comprendre comment les principes directeurs de l'ITIL soutiennent les pratiques de l'ICA.
- Comprendre comment l'information et la technologie soutiennent et permettent les pratiques de l'IPE.

Pré-requis:

Le candidat doit avoir obtenu l'examen ITIL®4 Foundation.

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation + examen

Test et certification

Certification ITIL® 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve

- Durée : 90 minutes
- Livre fermé : Oui
- Format : 60 questions avec 1 point chacune. Pas de notation négative.
- Type de question : Classique standard, négatif et liste
- Niveaux de Bloom : 2 & 3
- Note de passage : 65% ou 39/60
- Validité de la certification : trois (3) ans

Vous obtiendrez le titre de Practice Manager ITIL®4 après avoir obtenu les certifications CDS (Create, Deliver and Support) et CAI (Collaborate, Assure and Improve).

Contenu:

La formation ITIL® 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve (CAI)

couvre les sujets suivants

:

1. Introduction aux pratiques CAI

2. Gestion des relations (Relationship Management -

RSM)

- Introduction à Relationship Management (RSM)
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Développement des capacités

3. Gestion des fournisseurs

- Introduction à la gestion des fournisseurs
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes
- Information et technologie

Partenaires et fournisseurs

- Développement des capacités

4. Gestion des niveaux de service

- Introduction à la gestion des niveaux de service
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs

Développement des capacités

5. L'amélioration continue

- Introduction à l'amélioration continue
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Développement des capacités

6. Gestion de la sécurité de l'information

- Introduction à la gestion de la sécurité de l'information
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Développement des capacités

Méthodes pédagogiques :

Support de cours remis aux participants.

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.

ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés.

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