

ITIL® 4 Specialist: Plan, Implement & Control - Including Exam

Durée: 3 Jours **Réf de cours: ITIL4P-PIC** **Méthodes d'apprentissage: Intra-entreprise & sur-mesure**

Résumé:

Cette formation de 3 jours compile pour les candidats la compréhension des concepts clés, des principes, de la valeur et des défis des cinq pratiques de gestion d'ITIL 4, à savoir : ITIL 4 Change Enablement (gestion du changement), ITIL 4 Release Management (gestion des mises en production), ITIL 4 Service Configuration Management (gestion de la configuration des services), ITIL 4 Deployment Management (gestion du déploiement) et ITIL 4 IT Asset Management (gestion des ressources informatiques). Il a pour but de fournir aux candidats des conseils sur les meilleures pratiques, tant au niveau stratégique qu'opérationnel, afin de maximiser la valeur des pratiques.

Le module ITIL® 4 SPECIALIST: PLAN, IMPLEMENT & CONTROL est structuré et aligné sur le référentiel 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 Asset Management Practice, ITIL 4 Change Enablement Practice, ITIL 4 Deployment Management Practice, ITIL 4 Release Management Practice, ITIL 4 Service Configuration Management Practice publications.

Public visé:

Les candidats intéressés par la certification ITIL 4 Planifier, mettre en œuvre et contrôler les pratiques.

Objectifs pédagogiques:

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

Pré-requis:

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

Test et certification

Certification ITIL® 4 Practices: Plan, Implement & Control

- 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

Contenu:

Notre formation ITIL® 4 Specialist: Plan, Implement ; Control (PIC) couvre les sujets suivants :

1. Gestion des ressources informatiques

(ITAM) :

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- Comment l'information et la technologie soutiennent et permettent la pratique
- Le rôle des partenaires et des fournisseurs dans la pratique
- Comment le modèle de compétences ITIL® peut être utilisé pour développer la pratique
- Les recommandations pour le succès de la pratique

2. La gestion du changement (FC) :

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- Comment l'information et la technologie soutiennent et permettent la pratique
- Comment le modèle de compétences ITIL® peut être utilisé pour développer la pratique

Les recommandations pour le succès de la pratique

3. Gestion des déploiements (DM) :

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- Comment l'information et la technologie soutiennent et permettent la pratique
- Le rôle des partenaires et des fournisseurs dans la pratique
- Comment le modèle de compétences ITIL® peut être utilisé pour développer la pratique

Les recommandations pour le succès de la pratique

4. Gestion des mises en production (RM) :

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- Le rôle des partenaires et des fournisseurs dans la pratique
- Comment le modèle de compétences ITIL® peut être utilisé pour développer la pratique
- Les recommandations pour le succès de la pratique

5. Gestion de la configuration des services (SCM) :

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- Comment l'information et la technologie soutiennent et permettent la pratique
- Comment le modèle de compétences ITIL® peut être utilisé pour développer la pratique

Les recommandations pour le succès de la pratique

6. Planifier, mettre en œuvre et contrôler (PIC) :

- Comprendre les processus et les flux de valeur des pratiques Planifier, Implémenter et Contrôler
- Comment l'information et la technologie soutiennent et permettent les pratiques
- Recommandations pour la réussite des pratiques de planification, de mise en œuvre et de contrôle

Méthodes pédagogiques :

Un support de cours sera remis aux stagiaires.

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.

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'emargement 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