

ITIL®4 Specialist - Create, Deliver, Support

Durée: 3 Jours Réf de cours: ITIL4CDS

Résumé:

Cette formation permet aux responsables informatiques, aux praticiens 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 2019.

Cette formation permet aux participants de valider un total de 21 crédits PDU 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*

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Le logo Swirl™ est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Public visé:

Cette formation s'adresse aux publics suivants : Détenteurs de la certification ITIL®4 Foundation souhaitant développer leurs connaissances ; Managers (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:

- Comprendre comment planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services
- Savoir créer, fournir et soutenir des services
- Savoir comment les pratiques ITIL®4 pertinentes contribuent à la création, la livraison et l'assistance sur le SVS et les flux de valeur
- Se préparer pour passer l'examen ITIL®4 Create, Deliver, Support

Pré-requis:

Candidats certifiés ITIL®4 Foundation. Avoir un bon niveau d'anglais.

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation

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. Score minimum 28/40 – 70%

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

- ITIL4DPI - ITIL®4 Strategist - Direct, Plan, Improve
- ITIL4DSV - ITIL®4 Specialist - Drive Stakeholder Value
- ITIL4HVIT - ITIL®4 Specialist - High Velocity IT
- ITIL4MP - ITIL®4 Managing Professional Transition

Contenu:

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 comment utiliser une approche «Shift Left»

- Exercice : Comprendre les problèmes auxquels une organisation peut être confrontée en essayant l'approche « Shift Left » et proposer des solutions

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

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 : Comprendre comment certaines pratiques pourraient contribuer au flux de valeur pour l'introduction d'un nouveau service

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 : L'objectif de cet exercice est de comprendre quelles pratiques pourraient contribuer à la restauration des services dans certaines circonstances

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 : 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 l'instructeur

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.

• Evaluation : Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire d'évaluation qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

• Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.