

## ITIL®4 Specialist - High Velocity IT

Durée: 3 Jours    Réf de cours: ITIL4HVIT

### Résumé:

Ce cours permet de comprendre la manière dont les organisations numériques et les modèles d'exploitation numériques fonctionnent dans des environnements à grande vitesse, en se concentrant sur la fourniture rapide de produits et de services pour obtenir une valeur maximale. La qualification obtenue permettra au candidat de comprendre les pratiques de travail telles que Agile et Lean, ainsi que les pratiques techniques et les technologies telles que le Cloud, l'automatisation et les tests automatisés. Le cours est basé sur le système de valeur de service des meilleures pratiques ITIL®4 figurant dans les dernières directives de 2019.

*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.*

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*

### Public visé:

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 les concepts relatifs à la haute vitesse dans l'entreprise digitale, y compris la demande qu'elle impose aux technologies de l'information
- Comprendre le cycle de vie des produits digitaux dans les termes du « modèle opérationnel » ITIL®
- Comprendre l'importance des principes directeurs ITIL® et d'autres concepts fondamentaux pour fournir des technologies de l'information à haute vitesse
- Savoir comment contribuer à la valorisation des produits digitaux
- Préparer et passer l'examen de certification « ITIL®4 HVIT »

### Pré-requis:

Les candidats doivent être titulaires du certificat de la ITIL®4 Fondation. Ils doivent aussi posséder un bon niveau d'anglais.

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation

### Test et certification

L'examen ITIL®4 Specialist High Velocity dure environ 90 minutes, et comporte 40 questions à choix multiples. Score de réussite minimal : 70% de bonnes réponses (soit 28/40 bonnes réponses).

Note : Pour les participants qui suivent la formation à distance, la certification sera passée en ligne en mode « Proctor Online » à la date de leur choix.

*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.*

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

- ITIL4CDS - ITIL®4 Specialist - Create, Deliver, Support
  - ITIL4DPI - ITIL®4 Strategist - Direct, Plan, Improve
  - ITIL4DSV - ITIL®4 Specialist - Drive Stakeholder Value
  - ITIL4MP - ITIL®4 Managing Professional Transition
-

## Contenu:

Comprendre les concepts relatifs à la Haute Vitesse IT

- Des investissements précieux - stratégiquement
- Une application innovante et efficace des technologies de l'information
- Développement rapide - réalisation rapide et fourniture de services informatiques et de services liés aux technologies de l'information
- Des opérations résilientes - des technologies de l'information hautement résilientes
- Des services et produits liés aux technologies de l'information
- Valeur créée en commun - interaction efficace entre le fournisseur de services et le consommateur
- Conformité assurée - à la gouvernance, au risque et de conformité (GRC)
- *Exercice : préparer une courte présentation des termes clés de HVIT*

Comprendre le cycle de vie des produits numériques selon le modèle ITIL®

- Le système de valeur des services ITIL®
- La chaîne de valeur des services
- Le cycle de vie des produits numériques

Comprendre les concepts suivants :

- Éthique
- Culture de la sécurité
- Culture Lean
- Toyota Kata
- Lean / Agile / Résilient / Continu
- Logique dominante de service
- Design Thinking
- Complexity Thinking

Afin :

- D'aider les clients à terminer leur travail
- Avoir confiance et être digne de confiance
- S'engager à être performant
- Accepter l'incertitude
- Apprendre et rester curieux
- *Exercice : Selon un scénario, vous devrez appliquer les principes, modèles et concepts lorsque la haute vitesse est essentielle*

Savoir comment le prestataire de services s'assure que les investissements de valeur sont réalisés

Exercice : Etude de cas – Avec un scénario, comprendre les problèmes potentiels et les solutions appliquant les principes à HVIT

Savoir comment utiliser les pratiques suivantes pour contribuer à la réalisation d'investissements de valeur :

- Gestion de portefeuille
- Gestion des relations

Savoir comment le fournisseur de services veille à ce que le déploiement rapide soit réalisé

Savoir comment utiliser les pratiques suivantes pour contribuer à la réalisation d'un déploiement rapide

- Gestion de l'architecture
- Analyse commerciale
- Gestion du déploiement
- Validation et test des services
- Développement et gestion de logiciels
- *Exercice : Etude de cas : donner 2 façons dont chacune pourrait soutenir le développement FAST (emphasis sur l'accélération de la livraison de bout en bout de fonctionnalités)*

Savoir comment le fournisseur de services s'assure que des opérations résilientes sont réalisées

*Exercice : Donnez quatre exemples de la façon dont chacun peut aider une organisation à atteindre la valeur*

Savoir comment utiliser les pratiques suivantes pour contribuer à la réalisation d'opérations résilientes :

- Gestion de la disponibilité
- Gestion des capacités et des performances
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion des problèmes
- Gestion de la continuité des services
- Gestion des infrastructures et des plateformes
- *Exercice : Etude de cas - donner deux façons dont chacune pourrait soutenir des opérations résilientes. L'accent mis dans vos réponses devrait être ce qu'ils peuvent faire pour soutenir les opérations*

Savoir comment le prestataire de services s'assure que la valeur co-créée est atteinte

Savoir comment utiliser les pratiques suivantes pour contribuer à la réalisation de la valeur co-créée

- Gestion des relations
- Conception du service
- Service desk

Savoir comment le fournisseur de services s'assure que la conformité assurée est atteinte

Savoir comment utiliser les pratiques suivantes pour contribuer à la réalisation de la conformité assurée :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des risques
- *Exercice : Rattacher les concepts aux bonnes définitions*

Préparation à la certification

- Deux examens blancs et correction avec l'instructeur

---

## Méthodes pédagogiques :

Un support de cours en anglais est remis à chaque participant au format électronique. L'examen blanc et l'examen final sont en français par défaut.

Pour profiter pleinement du support électronique dès le 1er jour, nous invitons les participants à se munir d'un PC ou d'une tablette, qu'ils pourront connecter en WiFi dans nos locaux de Rueil, Lyon ou Lille.

---

## 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.