

ITIL® 4 Specialist - High Velocity IT - Examen inclus

Durée: 3 Jours Réf de cours: ITIL4HVIT

Résumé:

Cette formation 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 automatiques. La formation est basée sur le système de valeur de service des meilleures pratiques ITIL®4 figurant dans les dernières directives de 2019.

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.

Mise à jour : 16.01.2025

Public visé:

Cette formation s'adresse aux 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:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
 - Expliquer l'importance des principes directeurs ITIL® et d'autres concepts fondamentaux pour fournir des technologies de l'information à haute vitesse
 - Expliquer comment contribuer à la valorisation des produits digitaux
- Expliquer les concepts relatifs à la haute vitesse dans l'entreprise digitale, y compris la demande qu'elle impose aux technologies de l'information
- Décrire le cycle de vie des produits digitaux dans les termes du « modèle opérationnel » ITIL®

Pré-requis:

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation - Examen inclus

Test et certification

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

- ITIL4CDS - ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver, Support - 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

Contenu:

Jour 1

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
- Selon un scénario, vous devrez appliquer les principes, modèles et concepts lorsque la haute vitesse est essentielle
- Etude de cas – Avec un scénario, comprendre les problèmes potentiels et les solutions appliquant les principes à HVIT
- 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)
- Donnez quatre exemples de la façon dont chacun peut aider une organisation à atteindre la valeur
- 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
- Rattacher les concepts aux bonnes définitions

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

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

- Gestion de portefeuille
- Gestion des relations

Jour 2

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 de déploiement rapide

- Gestion de l'architecture
- Analyse commerciale
- Gestion du déploiement
- Validation et test des services
- Développement et gestion de logiciels

Exercice :

- Préparer une courte présentation des termes clés de HVIT
- Selon un scénario, vous devrez appliquer les principes, modèles et concepts lorsque la haute vitesse est essentielle
- Etude de cas – Avec un scénario, comprendre les problèmes potentiels et les solutions appliquant les principes à HVIT
- 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)
- Donnez quatre exemples de la façon dont chacun peut aider une organisation à atteindre la valeur
- 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
- Rattacher les concepts aux bonnes définitions

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

Exercice :

- Préparer une courte présentation des termes clés de HVIT
- Selon un scénario, vous devrez appliquer les principes, modèles et concepts

Jour 3

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 :

- Préparer une courte présentation des termes clés de HVIT
- Selon un scénario, vous devrez appliquer les principes, modèles et concepts lorsque la haute vitesse est essentielle
- Etude de cas – Avec un scénario, comprendre les problèmes potentiels et les solutions appliquant les principes à HVIT
- 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)
- Donnez quatre exemples de la façon dont chacun peut aider une organisation à atteindre la valeur
- 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
- Rattacher les concepts aux bonnes définitions

Préparation à la certification

- Deux examens blancs et correction avec l'instructeur

- 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 :

- Préparer une courte présentation des termes clés de HVIT
- Selon un scénario, vous devrez appliquer les principes, modèles et concepts lorsque la haute vélocité est essentielle
- Etude de cas – Avec un scénario, comprendre les problèmes potentiels et les solutions appliquant les principes à HVIT
- 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)
- Donnez quatre exemples de la façon dont chacun peut aider une organisation à atteindre la valeur
- 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
- Rattacher les concepts aux bonnes définitions

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

Exercice :

- Préparer une courte présentation des termes clés de HVIT
- Selon un scénario, vous devrez appliquer les principes, modèles et concepts lorsque la haute vélocité est essentielle
- Etude de cas – Avec un scénario, comprendre les problèmes potentiels et les solutions appliquant les principes à HVIT
- 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)
- Donnez quatre exemples de la façon dont chacun peut aider une organisation à atteindre la valeur
- 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

lorsque la haute vélocité est essentielle

- Etude de cas – Avec un scénario, comprendre les problèmes potentiels et les solutions appliquant les principes à HVIT
- 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)
- Donnez quatre exemples de la façon dont chacun peut aider une organisation à atteindre la valeur
- 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
- Rattacher les concepts aux bonnes définitions

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 :

- Préparer une courte présentation des termes clés de HVIT
- Selon un scénario, vous devrez appliquer les principes, modèles et concepts lorsque la haute vélocité est essentielle
- Etude de cas – Avec un scénario, comprendre les problèmes potentiels et les solutions appliquant les principes à HVIT
- 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)
- Donnez quatre exemples de la façon dont chacun peut aider une organisation à atteindre la valeur
- 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
- Rattacher les concepts aux bonnes définitions

- Rattacher les concepts aux bonnes définitions
-

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 électronique. Le voucher remis permettra d'accéder 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.

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 nos agences en régions.

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