

ITIL® 4 Managing Professional Transition

Durée: 5 Jours Réf de cours: ITIL4MP

Résumé:

La formation est basée sur les meilleures pratiques ITIL 4 en matière de service, présenté dans les dernières directives de 2019. Elle propose une transition vers ITIL 4 aux responsables informatiques, aux praticiens et au personnel de support qui possèdent déjà l'expert ITIL v3 (ou 17 points dans le système ITIL v3) en tant que professionnel de la gestion. Les étudiants acquerront une compréhension plus approfondie des concepts clés du système de valeur de service qui permet une gestion efficace des services informatiques modernes. La formation prépare les participants à l'examen ITIL 4 Managing Professional Transition, qui conduit à l'attribution du statut ITIL 4 Managing Professional.

Cette formation permet aux participants de valider un total de **30 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:

Cette formation s'adresse aux responsables informatiques, aux praticiens et au personnel de support qui possèdent déjà l'expert ITIL v3 (ou 17 points au titre du système ITIL v3)

Objectifs pédagogiques:

- Découvrir les concepts clés de gestion des services informatiques
- Comprendre comment les principes directeurs ITIL peuvent aider une organisation à adopter et adapter la gestion des services
- Comprendre l'objectif et les composants du service ITIL système de valeur
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et comment ils s'interconnectent
- Comprendre comment planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services
- Savoir comment les pratiques ITIL pertinentes contribuent à la création, la livraison et le support via les flux SVS et les valeurs
- Savoir créer, fournir et soutenir des services
- Comprendre les concepts concernant la «?high velocity?» du digital, y compris la demande imposée aux IT
- Comprendre l'importance des principes directeurs ITIL et d'autres concepts fondamentaux pour une informatique «?high velocity?»
- Comprendre le cycle de vie des produits numériques en termes de flux de valeur, objectifs et pratiques
- Savoir comment générer de la valeur client (le parcours client)
- Savoir comment générer de la valeur pour l'utilisateur (le parcours de l'utilisateur du service)
- Comprendre la portée et les activités pertinentes pour diriger et planifier
- Comprendre le rôle de la gouvernance, les risques et la conformité et comment intégrer les principes et les méthodes dans le système de valeur de service
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de gestion du changement organisationnel pour diriger, planifier et améliorer
- Se préparer à passer la certification ITIL 4 Gestion de la transition professionnelle

Pré-requis:

Les candidats doivent être soit titulaires de la désignation ITIL V3 Expert, soit un minimum de 17 crédits au titre du programme ITIL v3.

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

ITIL 4?: Stratégie IT et digitale

Contenu:

Comprendre les concepts clés de la gestion de services

Décrire les concepts clés des relations de service

- L'offre de services
- Gestion de la relation de service
- Prestation de service
- Consommation de service

Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services

Décrire la nature, l'utilisation et l'interaction des principes directeurs

- Focus sur la valeur
- Commencez là où vous êtes
- Progressez de manière itérative avec des feedbacks
- Collaborez et promouvez la visibilité
- Pensez et travaillez de manière holistique
- Restez simple et pratique
- Optimisez et automatisez

Comprendre l'objectif et les composants du système de valeur du service ITIL

Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et leur interconnexion

Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur:

- Plan
- Améliorer
- Engager
- Conception ; transition
- Obtenir / construire
- Délivrer; support

Comprendre comment planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services

Comprendre les concepts et les défis liés aux éléments suivants dans le système de valeur de service:

- Structure organisationnelle
- Equipes intégrées / collaboratives
- Capacités, rôles et compétences des équipes
- Culture et différences entre les équipes
- Travailler dans un état d'esprit axé sur le client
- Mesure de la satisfaction des employés

Comprendre la planification et la gestion des ressources dans le système de valeur de service:

- Collaboration en équipe et intégration
- Planification des effectifs
- Mesures et rapports basés sur les résultats

Savoir comment concevoir, développer et faire la transition d'un flux de valeur pour de nouveaux services en utilisant les pratiques ITIL suivantes:

- Conception du service
- Développement de logiciels et gestion
- Gestion du déploiement
- Gestion des versions
- Validation et test du service
- Contrôle des modifications

Savoir comment fournir un flux de valeur de support utilisateur en utilisant les pratiques ITIL suivantes:

- Service Desk
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des connaissances
- Gestion des niveaux de service
- Surveillance et gestion des événements
- Savoir comment créer, fournir et gérer des services

Comprendre l'utilisation et la valeur des éléments suivants dans le système de valeur de service:

- Considérations relatives à l'achat et à la construction
- Options d'approvisionnement
- Intégration et gestion de services (SIAM)

Comprendre les concepts concernant la «?high velocity?» du digital, y compris la

Comprendre les termes suivants:

- Organisation numérique
- High Velocity
- Transformation numérique
- Transformation informatique

Comprendre quand la transformation «?high velocity?» est souhaitable et réalisable.

Comprendre les cinq objectifs intermédiaires associés aux produits numériques - pour les atteindre:

- Idées précieuses - application stratégique, innovante et efficace de l'informatique
- Développement rapide - réalisation et livraison rapides de services informatiques et de produits informatiques
- Opérations résilientes - services informatiques hautement résilients et produits liés à l'informatique
- Valeur co-créée - interaction efficace entre le fournisseur de services et le consommateur
- Conformité assurée - aux exigences de gouvernance, de risque et de conformité (GRC). "

Comprendre le lien entre l'informatique High Velocity et les domaines suivants

- Le système de valeur de service
- La chaîne de valeur de service ITIL
- Les quatre dimensions de la gestion de service
- Le cycle de vie des produits numériques

Comprendre le cycle de vie du produit numérique en termes de flux de valeur, d'objectifs et de pratiques

Comprendre quels principes et concepts aident à comprendre l'informatique High Velocity et savoir comment les utiliser:

- Système organisationnel
- Pensée systémique
- Pensée complexe
- Complexité théorique
- Produits numériques
- Design Thinking
- Logique à dominante service
- Ethique
- Travail
- DevOps
- Agile
- Lean

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.