

ITIL®4 – Specialist : Create, Deliver and Support (Certification incluse)

Version 2.1 du 23 Octobre 2021

La formation ITIL 4 Create Deliver and Support permet aux participants de comprendre comment intégrer différents flux et activités de valeur pour créer, fournir et prendre en charge des produits et services informatiques, ainsi que des pratiques, méthodes et outils pertinents.

La formation fournit au candidat une compréhension de la performance du service, de la qualité du service et des méthodes d'amélioration.

Le module ITIL 4 Specialist : Create, Deliver and Support fournit des conseils universels qui explorent plus en détail les concepts introduits dans ITIL 4 Foundation, tout en couvrant les défis auxquels les entreprises modernes sont confrontées – du professionnalisme, de la culture d'équipe et de la collaboration, à l'externalisation du travail et à la gestion de plusieurs fournisseurs.

C'est la suite logique, après avoir obtenu la certification ITIL 4 Foundation, pour ceux qui souhaitent apporter des changements tangibles, immédiats aux méthodes de travail de leur organisation en matière de gestion des services. Le module porte moins sur les aspects techniques mais plutôt sur une approche pratique et holistique de la création et de la gestion de services efficaces et rationalisés.

Durée: 21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne souhaitant poursuivre son parcours de formation et certification dans la gestion des services informatiques
- Les responsables ITSM (actuel ou futur)
- Les praticien d'ITSM qui gèrent le fonctionnement de produits et de services informatiques et numériques
- Les responsable de la fourniture de services de bout en bout
- Tout certifié ITIL souhaitant développer ses connaissances
- Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous le signaler de sorte à envisager les adaptations adéquates

Prérequis

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des SI.
- Pour passer l'examen ITIL 4 Create, Deliver and Support, vous devez fournir la preuve que vous avez obtenu la certification ITIL 4 Foundation.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre la planification et le développement d'un flux de valeur du service pour créer, fournir et soutenir des services
- Savoir comment les pratiques ITIL pertinentes contribuent à la création, la fourniture et le soutien au sein du système de valeur du service (SVS) et des flux de valeur
- Savoir comment créer, fournir et soutenir des services
- Réussir l'examen ITIL 4 Create, Deliver and Support

Contenu de la formation

- Introduction
 - Présentation générale d'ITIL4
 - Rappel des concepts clé de la gestion des services
- Comment planifier et construire un flux de valeur des services pour créer, fournir et soutenir des services
 - Concepts et défis : structure organisationnelle, équipes collaboratives/ intégrées, aptitudes de l'équipe, rôles, compétences, culture d'équipe et différences, adopter une approche orientée client, mesure de la satisfaction des personnels, intérêt des communications positives
 - avoir planifier et gérer des ressources dans le SVS : collaboration et intégration de l'équipe, planification de la charge de travail, mesures et rapport fondés sur les résultats : Comprendre la démarche de 'décalage vers la gauche' et comment l'utiliser
- Comment les pratiques contribuent à Créer, Fournir et Soutenir

INESIUM SAS

14 rue du moulin à vent

63190 LEZOUX

Email: formation@inesium.com

Tel: +33 (0)4 73 78 79 38

- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour procéder à la conception, au développement et à la transition des nouveaux services.
- Savoir comment les pratiques ITIL suivantes contribuent au flux de valeur pour un nouveau service.
- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir un support aux utilisateurs.
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent au flux de valeur pour le support aux utilisateurs
- Comment créer, fournir et soutenir des services
 - Savoir comment coordonner, prioriser et structurer le travail et les activités pour créer, fournir et soutenir des services
 - Comprendre l'utilisation et la valeur des éléments suivants dans l'ensemble du système de valeur des services
- Révisions - Examens blanc

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Tous nos formateurs certifiés sont des experts confirmés avec plus de 10 ans d'expériences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle virtuelle dédiée à la formation.
- En distanciel, il est nécessaire de disposer d'une connexion internet fiable, d'un casque et d'une caméra
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Modalité de certification

Modalité d'obtention

La certification ITIL® 4 Specialist Create, Deliver and Support dure 90 minutes. Vous aurez à répondre à 40 questions à choix multiples. Le score minimum pour réussir l'examen doit être de 70% (28/40).

Détails sur la certification

Cette certification est nécessaire pour l'obtention des niveaux de certification ITIL® Managing Professionnal (MP) et Master.

Le passage de l'examen nécessite d'avoir un PC avec les droits administrateurs afin de pouvoir installer les logiciels fournis par le centre de certification Peoplecert. Il est également préconisé de désactiver votre antivirus.

Il est nécessaire de disposer d'une connexion internet fiable, d'un casque et d'une caméra.

Lors du passage de l'examen, vous devrez vous munir de votre carte d'identité nationale ou de votre passeport.