



ITIL® v4 – Specialist: Create, Deliver and Support

Objectifs

- Comprendre comment planifier et construire un flux de valeur pour créer, fournir et soutenir un service
- 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

ITILv4
CDS

Version : 4.0
3 jours

A qui s'adresse ce cours ?

- Personnels impliqués dans des activités de gestion des services ou produits digitaux (Responsables support, chefs de projet informatique, consultants, opérationnels...)
- Les détenteurs de la certification ITIL 4 Foundation souhaitant développer leurs connaissances

Pré-requis

Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation

Contenu du stage

1. Comprendre la planification et le développement d'un flux de valeur du service 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
 - Savoir 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
2. 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 utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et déployer de nouveaux services: Pratiques contribuant au flux de valeur d'un nouveau service: conception du service, développement logiciel, gestion des déploiements, gestion des mises en production, Validation du service et tests, facilitation du changement
 - Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir un support utilisateur: Pratiques contribuant à un flux de valeur pour le support utilisateur: centre de services, gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des connaissances, gestion des niveaux de service, gestion de la surveillance et des événements
3. Savoir comment créer, fournir et soutenir des services
- Savoir coordonner, prioriser et structurer le travail et les activités pour créer fournir et soutenir des services : gestion des files et incidents non traités, prioriser le travail : Comprendre l'intérêt et la valeur des problématiques d'achat ou de développement interne, des options d'approvisionnement, de l'intégration et de la gestion des services
4. Examens blancs

Supports et moyens pédagogiques

- Un Support de cours ITIL
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

Mode d'évaluation

- Cette formation prépare au passage de l'examen de certification « ITIL® 4 CDS »
- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire