

ITIL® 4 Specialist : Create, Deliver & Support

Filière : **Méthodes, Tests, normes** Sous-filière : **ITIL, Prince2...**

RÉFÉRENCE
ITILSCDS

DURÉE
3 JOURS (21H)

PRIX PAR PERSONNE HT
2 350 €

Description

Notre module de 3 jours « ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support » fait partie du parcours Managing Professional pour ITIL 4 et constitue l'une des certifications nécessaires pour obtenir la qualification « Managing Professional MP ».

Ce cours couvre l'intégration des domaines de travail éprouvés en IT, allant de la conception, de la construction et des tests jusqu'au lancement, à l'exploitation et au support des produits et services. Ce module fournit également des recommandations sur le développement et le maintien de compétences professionnelles, telles que la collaboration, une culture forte et positive, des équipes intégrées et la satisfaction des employés.

Le module Create, Deliver and Support s'aligne sur la partie centrale de la chaîne de valeur ITIL 4, qui se concentre sur la création, la livraison et le support des services.

Les participants acquerront les connaissances et l'expérience nécessaires grâce aux présentations, activités, exercices et exemples inclus dans le cours. Ils seront préparés à passer l'examen de certification « ITIL® Specialist: Create, Deliver & Support ».

Objectifs pédagogiques

- Comment planifier et construire un flux de valeur de service pour créer, livrer et supporter des services
- Les avantages et les défis liés à la qualité des services et à une culture d'amélioration continue
- Comment fournir des services innovants et fiables, activés par la technologie, à leurs clients dans un marché de plus en plus compétitif

Public cible

- Architectes
- Chefs de projet
- Consultants
- Consultants IT
- Chefs de projet

OXiane Institut



- Ingénieurs
- Professionnels IT

Pré-requis

Pour participer à cette formation, les participants doivent être titulaires du certificat ITIL 4 Foundation.

Les participants doivent nous fournir une copie de leur certificat lors de l'inscription pour être admis à cette formation.

Programme de la formation

Organisation et culture

- Structures organisationnelles
- Culture d'équipe
- Culture d'amélioration continue
- Culture de collaboration
- Mentalité orientée client
- Communication positive

Équipes efficaces

- Capacités, rôles et compétences
- Planification des effectifs
- Gestion de la satisfaction des employés
- Mesure et reporting basés sur les résultats

Technologies de l'information pour créer, livrer et supporter les services

- Intégration et partage des données
- Reporting et analyses avancées
- Collaboration et flux de travail
- Automatisation des processus robotiques
- Intelligence artificielle et apprentissage automatique
- CI/CD (Intégration continue/Déploiement continu)
- Modèle d'information

Flux de valeur

- Anatomie d'un flux de valeur
- Conception d'un flux de valeur

OXiane Institut



- Cartographie des flux de valeur

Flux de valeur pour créer, livrer et supporter des services

- Flux de valeur pour la création d'un nouveau service

Flux de valeur pour le support des utilisateurs

- Modèle de flux de valeur pour la restauration d'un service actif

Prioriser et gérer le travail

- Gestion des files d'attente et des arriérés
- Priorisation des tâches
- Approche Shift-Left

Considérations commerciales et de sourcing

- Construire ou acheter
- Modèles de sourcing
- Intégration et gestion des services
- Préparation à l'examen : examen blanc

Qualité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Veuillez nous contacter pour plus d'informations.

Programme mis à jour le **24 février 2025**