

Formation ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support

■ Durée :	2 jours (14 heures)
■ Tarif inter-entreprises :	1 175,00 € HT (Présentiel) 940,00 € HT (Distanciel)
■ Public :	Professionnels certifiés ITIL® 4 Foundation - Managers, superviseurs, chefs d'équipes et responsables de services IT - Consultants, opérationnels, responsables delivery, support ou exploitation
■ Pré-requis :	Être titulaire de la certification ITIL® 4 Foundation - Disposer d'une expérience en gestion des services IT - Avoir un niveau d'anglais suffisant pour préparer et passer l'examen
■ Objectifs :	Comprendre comment planifier et construire des flux de valeur pour créer, fournir et soutenir des services - Identifier la contribution des pratiques ITIL® à la création, la livraison et le support des services - Organiser les équipes, les rôles, les compétences et les outils nécessaires à une gestion efficace des services - Utiliser les notions de qualité, collaboration, automatisation, reporting et amélioration continue - Préparer le passage de la certification ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.

Modalité d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence :	GES102970-F
Note de satisfaction des participants :	4,42 / 5
Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Situer Create, Deliver and Support dans ITIL® 4

Positionnement du module dans le parcours ITIL® 4 Managing Professional.

Rappel du système de valeur des services, de la chaîne de valeur et des pratiques ITIL® associées.

Objectifs du module Create, Deliver and Support et contribution à la livraison de services de bout en bout.

Lien entre création de valeur, organisation des équipes, flux de travail, outils et amélioration continue.

Atelier fil rouge : identifier un service existant et ses principales activités de création, livraison et support.

Organiser les équipes et les compétences

Définition des rôles, responsabilités, capacités et compétences nécessaires à la création, la livraison et le support des services.

Planification de la main-d'œuvre et adaptation des ressources aux besoins du service.

Gestion de la satisfaction, de l'engagement et de la collaboration des équipes.

Culture d'équipe, culture collaborative, amélioration continue et état d'esprit orienté client.

Atelier fil rouge : cartographier les rôles et compétences nécessaires pour gérer un service de bout en bout.

Structurer les flux de valeur de service

Compréhension des flux de valeur et de leur place dans le système de valeur des services ITIL®.

Conception, cartographie et amélioration des flux de valeur.

Intégration des activités de la chaîne de valeur pour créer, fournir et soutenir les produits et services.

Analyse des interactions entre pratiques, équipes, données, outils et fournisseurs.

Atelier fil rouge : représenter un flux de valeur de création et de livraison d'un nouveau service.

Créer, livrer et soutenir les services

Principes de création, livraison et support de services numériques.

Utilisation des pratiques ITIL® pour structurer les activités opérationnelles.

Gestion des workflows, de la priorisation, de la collaboration et des dépendances.

Qualité de service, amélioration continue et adaptation des modes de fonctionnement.

Atelier fil rouge : identifier les pratiques ITIL® utiles à la création, la livraison et au support d'un service.

Utiliser les pratiques ITIL® dans un flux de valeur

Contribution des pratiques ITIL® à la création d'un nouveau service.

Contribution des pratiques ITIL® au support utilisateur et à la résolution des sollicitations.

Utilisation des pratiques de gestion des changements, des déploiements, des demandes, des incidents, des problèmes et des connaissances.

Articulation entre pratiques, rôles, livrables, outils et indicateurs.

Atelier fil rouge : associer les pratiques ITIL® aux étapes clés d'un flux de valeur.

Gérer les données, les outils et l'information

Rôle des données dans la gestion efficace des services.

Intégration, partage et qualité des données nécessaires aux activités de création, livraison et support.

Reporting, analyse des résultats et aide à la décision.

Apport des outils collaboratifs, des workflows et des solutions d'automatisation.

Atelier fil rouge : définir les informations et indicateurs nécessaires au pilotage d'un service.

Automatiser et améliorer les processus

Identification des activités répétitives ou à faible valeur pouvant être automatisées.

Optimisation des processus et suppression des gaspillages.

Apport de l'automatisation dans la rapidité, la fiabilité et la qualité des services.

Précautions liées aux risques, aux contrôles, aux données et à l'expérience utilisateur.

Atelier fil rouge : sélectionner des actions d'automatisation pertinentes dans un flux de valeur.

Choisir entre construire, acheter ou sous-traiter

Analyse des besoins et des capacités disponibles.

Choix entre construction interne, achat, externalisation ou partenariat.

Définition du modèle d'approvisionnement adapté au service.

Gestion des fournisseurs, des contrats, des dépendances et des engagements associés.

Atelier fil rouge : comparer plusieurs scénarios d'approvisionnement pour un service numérique.

Préparer la certification ITIL® 4 CDS

Révision des notions clés du module Create, Deliver and Support.

Consolidation des pratiques, flux de valeur, rôles, compétences, outils et indicateurs.

Analyse de questions types et identification des pièges fréquents.

Méthode de gestion du temps et stratégie de réponse à l'examen.

Examen blanc et correction commentée.

Atelier fil rouge : entraînement final à la certification avec QCM et débriefing.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.