

## Formation ITIL® 4 Specialist: High-velocity IT

■ <b>Durée :</b>	2 jours (14 heures)
■ <b>Tarif inter-entreprises :</b>	1 175,00 € HT (Présentiel) 940,00 € HT (Distanciel)
■ <b>Public :</b>	Professionnels certifiés ITIL® 4 Foundation - Responsables IT, managers, superviseurs, chefs d'équipes et consultants ITSM - Professionnels impliqués dans des environnements agiles, DevOps, digitaux ou à forte cadence de livraison
■ <b>Pré-requis :</b>	Être titulaire de la certification ITIL® 4 Foundation - Avoir une expérience en gestion des services IT, développement, exploitation ou transformation digitale - Avoir un niveau d'anglais suffisant pour préparer et passer l'examen
■ <b>Objectifs :</b>	Comprendre les concepts de l'IT à haute vitesse et de l'entreprise digitale - Identifier les exigences imposées aux technologies de l'information dans un contexte numérique rapide - Comprendre le cycle de vie des produits numériques dans le modèle opérationnel ITIL® - Utiliser les principes, pratiques et techniques contribuant à la création de valeur avec des produits digitaux - Relier investissements, développements rapides, opérations résilientes, co-création de valeur et conformité - Préparer le passage de la certification ITIL® 4 Specialist: High-velocity IT
■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>

<p>■ <b>Modalité d'évaluation :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li> <li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li> <li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li> <li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li> </ul>
<p>■ <b>Sanction :</b></p>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
<p>■ <b>Référence :</b></p>	GES102972-F
<p>■ <b>Note de satisfaction des participants :</b></p>	4,42 / 5
<p>■ <b>Contacts :</b></p>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
<p>■ <b>Modalités d'accès :</b></p>	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
<p>■ <b>Délais d'accès :</b></p>	Variable selon le type de financement.
<p>■ <b>Accessibilité :</b></p>	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 High-velocity IT dans ITIL® 4

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

Objectifs du module High-velocity IT et lien avec les organisations numériques.

Rappel du système de valeur des services, de la chaîne de valeur et des quatre dimensions de la gestion des services.

Contribution d'ITIL® à la livraison rapide, fiable et conforme de produits et services digitaux.

**Atelier fil rouge :** identifier les caractéristiques d'un environnement IT à haute vitesse.

## Comprendre l'entreprise digitale et l'IT à haute vitesse

Définitions d'une organisation numérique, d'une transformation digitale, d'une transformation IT, d'un produit numérique et d'une technologie numérique.

Différences entre informatique traditionnelle et informatique à haute vitesse.

Enjeux de rapidité, résilience, innovation, conformité et création de valeur.

Situations dans lesquelles une transformation vers l'IT à haute vitesse est pertinente.

**Atelier fil rouge** : analyser les facteurs qui justifient une démarche High-velocity IT dans une organisation.

### Identifier les objectifs des produits numériques

Investissements valorisants et applications IT stratégiques, innovantes et efficaces.

Développements, réalisations et livraisons rapides de produits et services IT.

Opérations résilientes et services hautement disponibles.

Co-création de valeur entre prestataires de services et consommateurs.

Garantie conforme aux exigences de gouvernance, risques, sécurité et conformité.

**Atelier fil rouge** : relier les objectifs High-velocity IT à un produit numérique existant ou cible.

### Comprendre le cycle de vie du produit digital

Cycle de vie des produits numériques dans le modèle opérationnel ITIL®.

Lien entre High-velocity IT, quatre dimensions de la gestion des services, système de valeur des services et chaîne de valeur.

Contribution des activités de la chaîne de valeur aux produits digitaux.

Pilotage de la valeur, de la vitesse, de la résilience et de la conformité tout au long du cycle de vie.

**Atelier fil rouge** : représenter le cycle de vie d'un produit digital et ses principales interactions.

### Mobiliser les principes et concepts de l'IT à haute vitesse

Importance des principes directeurs ITIL® dans les environnements digitaux rapides.

Concepts d'éthique, sécurité, culture Lean, Toyota Kata, agilité, résilience et amélioration continue.

Logique de service, approche de conception et gestion de la complexité.

Apprentissage continu, acceptation de l'ambiguïté, confiance et responsabilisation.

**Atelier fil rouge** : sélectionner les principes utiles pour améliorer la performance d'une équipe digitale.

### Garantir des investissements valorisants

Alignement des investissements avec la stratégie, la valeur attendue et les priorités métier.

Rôle du fournisseur de services dans la sélection et la justification des investissements.

Contribution des pratiques de gestion de portefeuille et de gestion des relations.

Mesure de la valeur, arbitrage des priorités et suivi des bénéfices obtenus.

**Atelier fil rouge** : prioriser des initiatives digitales selon leur valeur, leurs coûts et leurs risques.

### **Accélérer le développement et la livraison**

Organisation du développement rapide et fiable de produits et services digitaux.

Contribution des pratiques de gestion de l'architecture, d'analyse commerciale, de déploiement, de validation et test des services.

Rôle du développement et de la gestion des logiciels dans la livraison rapide.

Réduction des délais, automatisation, feedback rapide et amélioration continue du flux de livraison.

**Atelier fil rouge** : identifier les leviers d'accélération d'un flux de développement et de déploiement.

### **Assurer des opérations résilientes**

Objectifs des opérations résilientes dans un environnement à haute vitesse.

Contribution des pratiques de disponibilité, capacité et performance, supervision, gestion des événements et gestion des problèmes.

Rôle de la continuité de service, de l'infrastructure et des plateformes.

Prévention, détection, réaction, reprise et apprentissage après incident.

**Atelier fil rouge** : définir les mesures de résilience pour un produit ou service digital critique.

### **Favoriser la co-création de valeur**

Interactions efficaces entre prestataires de services et consommateurs.

Contribution de la gestion des relations, de la conception de services et du centre de services.

Écoute des utilisateurs, feedback, collaboration et adaptation continue du service.

Mesure de la valeur co-créée et amélioration de l'expérience utilisateur.

**Atelier fil rouge** : concevoir un mécanisme de feedback et d'amélioration continue avec les utilisateurs.

### **Garantir la conformité et la maîtrise des risques**

Exigences de conformité dans les environnements digitaux rapides.

Contribution de la gestion de la sécurité de l'information et de la gestion des risques.

Équilibre entre rapidité de livraison, contrôle, gouvernance et sécurité.

Intégration des contrôles dans les pratiques, les outils et les flux de travail.

**Atelier fil rouge** : identifier les risques clés d'un produit digital et définir les contrôles adaptés.

### **Préparer la certification ITIL® 4 HVIT**

Révision des concepts clés du module High-velocity IT.

Consolidation des notions d'organisation numérique, produit digital, valeur, vitesse, résilience, co-création et conformité.

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.**