

ITIL® 4

ITIL® 4 Specialist : Create, Deliver & Support



1. Présentation

Aujourd'hui plus que jamais, l'émergence des nouvelles technologies digitales ne cesse de transformer nos environnements sociaux et professionnels. Face à cette transformation effrénée de nos environnements, les organisations doivent améliorer de façon continue, la gestion de leurs technologies digitales avec une culture de service appropriée.

Pour relever les défis quotidiens liés aux technologies digitales, le référentiel de bonnes pratiques international ITIL® 4, accompagne les organisations à optimiser leur environnement digital pour créer conjointement de la valeur avec les consommateurs, soutenir la stratégie organisationnelle tout en tirant profit des bénéfices de la transformation digitale.

Dernier né du référentiel ITIL®, l'édition 4 met l'accent sur l'excellence opérationnelle afin de créer continuellement de la valeur pour les consommateurs de service digitaux.

A travers une session de trois (3) jours, les participant(e)s pourront comprendre comment les outils et les technologies prennent en charge la gestion des services digitaux et également, comment intégrer les pratiques de gestion selon ITIL® dans des modèles de flux de valeur.

2. Objectifs

- Planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services ;
- Comprendre comment les pratiques ITIL® contribuent à la création, la livraison et l'assistance sur le système de valeur des services et les flux de valeur ;
- Créer, fournir et soutenir des services ;
- Se préparer à l'examen ITIL® 4 Specialist : Create, Deliver and Support.

3. Public cible

Cette formation s'adresse aux acteurs en charge de la gestion des services digitaux, nous pouvons citer parmi eux : directeurs et responsables des systèmes d'information, praticiens de la gestion des services digitaux, consultants en gestion des services digitaux.

4. Durée

03 jours

5. Prérequis

Pour suivre cette formation, il est impératif d'être certifié ITIL® 4 Foundation.

6. Certification

L'examen ITIL® 4 Specialist : Create, Deliver and Support est inclus dans le coût de la formation et est disponible en langue française. Un voucher électronique sera remis au participant afin de s'enregistrer en ligne sur le portail de PeopleCert®.

L'examen a une durée d'une heure (60) minutes et se décline en un QCM de 40 questions. Pour réussir l'examen, au moins 28 bonnes réponses sont nécessaires, soit 70%.

7. Programme

Module 1 Introduction et concepts clés pour créer, fournir et soutenir des services

Module 2 Flux de valeur et pratiques de gestion

Module 3 Créer, fournir et soutenir des services

Module 4 Examen blanc

Module 5 Conclusion