

# ITIL® 4 SPECIALIST CAI – COLLABORER, ASSURER ET AMELIORER



## PRESENTATION

Le cours « Collaborer, Assurer et Améliorer », CAI en anglais (Collaborate, Assure and Improve) est à destination des professionnels qui souhaitent établir une bonne collaboration inter-pratiques et des flux de valeur plus efficaces. Il permet de comprendre les concepts et leur application des cinq pratiques ITIL 4 suivantes : La gestion des relations, la gestion des fournisseurs, la gestion de niveaux de services, l'amélioration continue, la sécurité des informations.

Ce cours s'applique aux pratiques générales qui s'appliquent à travers toute l'organisation pour faire prospérer les métiers et les services qu'ils fournissent.



## PUBLIC

- Professionnels souhaitant améliorer leur organisation existante en implémentant de manière efficace ces cinq pratiques générales qui structurent les services pour le business. Il sera particulièrement utile si vous jouez un des rôles suivants : Responsable de production, Service Delivery Manager, Responsable de domaine.
- Service Delivery Manager amené à piloter une offre de service, avec un fort engagement de niveaux de services.
- Tout professionnel désireux de préparer la certification CAI (Collaborate, Assure and Improve).
- Tout professionnel souhaitant réussir pour le parcours certifiant de Practice Manager.

**Minimum : 4 participants**

**Maximum : 12 participants**



## PREREQUIS

- Détenir la certification ITIL 4 Foundation ou ITIL 4 MP Transition (certificat exigé à l'inscription)
- Avoir une première expérience sur une des cinq pratiques de CAI



## OBJECTIFS

- Revoir les concepts clés des cinq pratiques de CAI
- Etudier les processus sous-jacents à chaque pratique
- Analyser les rôles impliqués et les compétences nécessaires
- Déterminer comment l'information et la technologie aide à la mise en œuvre des pratiques
- Prendre conscience du rôle des partenaires et des fournisseurs
- Comprendre le modèle de maturité d'ITIL 4
- Faire progresser la maturité des pratiques avec les principes directeurs d'ITIL
- Préparer et passer la certification ITIL® 4 Specialist CAI dans de bonnes conditions de succès



## DUREE, DATES ET LIEUX

- 3 jours, soit 21 heures
- Toutes nos sessions Inter-entreprises (dates, villes et tarifs) sur [www.ftsolutions.com](http://www.ftsolutions.com)
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse [contact@ftsolutions.com](mailto:contact@ftsolutions.com)



## MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel (cf. fin du document)
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Cours en français à l'aide d'un support de cours en anglais
- QCM de validation des acquis
- Examen blanc officiel en anglais encadré par le formateur
- Examen officiel de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication officielle Peoplecert)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs



## DEROULEMENT DE L'EXAMEN

- Examen en ligne encadré par PeopleCert – à programmer parmi les dates proposées (cf. fin du document)
- Examen à livre fermé
- QCM de 60 questions en anglais
- Durée : 90 minutes (soit 1 heure et 30 minutes)
- Réussite à partir de : 39 points (65%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.ftsolutions.com/votre-examen-de-certification/>

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



JOUR 1

### 1. Introduction aux pratiques CAI

- La composition de chaque pratique : concepts clés, processus, activités et rôles
- Analyse des pratiques selon les quatre dimensions
- Les facteurs de succès des pratiques (CAI), les critères de maturité et les recommandations

### 2. La pratique de Gestion des relations

- Revue des concepts tels que le registre des assets, le cycle de vie, l'acquisition et l'attribution et la décommission
- Parcours des trois processus de gestion des relations et des 16 critères de maturité
- Relecture des deux facteurs de succès de la pratique ainsi que des sept recommandations du guide

### 3. La pratique de Gestion des fournisseurs

- Revue des concepts tels que la stratégie de référencement, les RFX et l'intégration de services,
- Parcours des deux processus de gestion des fournisseurs et des 21 critères de maturité
- Relecture des trois facteurs de succès de la pratique ainsi que des sept recommandations du guide

JOUR 2

### 4. La pratique de Gestion des niveaux de services

- Revue des concepts tels que la qualité de service, les SLA, l'expérience client et la viabilité financière
- Parcours des deux processus de la gestion de niveaux de services et des 16 critères de maturité
- Relecture des quatre facteurs de succès de la pratique ainsi que des sept recommandations du guide

### 5. La pratique d'Amélioration continue

- Revue des concepts tels que la définition de la vision, le registre des améliorations, et les boucles de rétroaction
- Parcours des deux processus de l'amélioration continue et des 22 critères de maturité
- Relecture des deux facteurs de succès de la pratique ainsi que des huit recommandations du guide

### 6. La pratique de Sécurité de l'information

- Revue des concepts tels que le « CIA », l'authentification et la non-répudiation
- Parcours des quatre processus de la sécurité de l'information et des 24 critères de maturité
- Relecture des quatre facteurs de succès de la pratique ainsi que des cinq recommandations du guide

JOUR 3

### 7. Développer la maturité des pratiques

- Comment les critères d'évaluation permettent d'accroître la maturité de chaque pratique
- Comprendre comment les recommandations aident les pratiques
- Organiser une auto-évaluation de maturité

### 8. Préparation à l'examen de certification

- Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel

## ➔ PROGRAMME DE LA FORMATION

### MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

**Présentiel** : cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

**Distanciel** : cette formation peut être suivie sur le mode distanciel.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un ordinateur connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée.

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.

Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis. Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

---

Les participants préparent et passent l'examen blanc encadré par le formateur qui donne les bonnes réponses et les justifie. A l'issue de la formation, le participant reçoit un Voucher lui permettant de s'enregistrer sur le site officiel de l'éditeur et passer son examen en toute autonomie. Il dispose du service assistance de l'éditeur. Pendant toute la durée de la formation, notre service administratif et technique se tient à disposition du participant pour l'assister sur tout souci technique ou administratif. Le formateur quant à lui reste l'interlocuteur pour l'accompagnement pédagogique.

**L'examen se déroule sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL)/**

**L'examen est disponible en ligne avec supervision par Peoplecert.**

**Un voucher est adressé par courriel au participant. L'examen peut être passé pendant les 12 mois suivants (pas d'extension possible au-delà).**

Pour une meilleure réussite, nous conseillons de passer l'examen dans les 30 jours suivant la formation.

En se connectant pour utiliser son voucher, le participant accède aux dates de supervision Peoplecert et choisit la date compatible avec ses souhaits et obligations.

**Attention : le participant contrôlera bien la date d'examen pour choisir une date postérieure à la formation (ou au plus tard, dans les dernières heures de préparation de la formation).**

### Prérequis pour passer l'examen Peoplecert

Pour passer l'examen en ligne, le participant doit :

- Utiliser un ordinateur avec webcam, micro et haut-parleurs
- Disposer des droits administrateurs sur sa machine
- Préparer le poste en amont : le logiciel d'examen installe un composant nécessitant les droits administrateurs et incompatible avec certaines configurations de postes de travail
- Le participant reçoit un courriel de Peoplecert lui permettant d'accéder à son résultat et, s'il a satisfait à l'examen, à son certificat électronique
- Présenter une pièce d'identité valide avec photographie avant le début de l'examen

L'organisme FCT Solutions n'a pas accès à ces informations personnelles.