

ITIL® 4 SPECIALIST CDS - CREER, FOURNIR ET SOUTENIR

⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



JOUR 1

1. COMPRENDRE COMMENT PLANIFIER ET CONSTRUIRE UN FLUX DE VALEUR DE SERVICE POUR CREER, FOURNIR ET SUPPORTER DES SERVICES

- 1.1 Comprendre les concepts et les défis liés aux éléments du système de valeur des services
 - a) Structure organisationnelle
 - b) Equipes intégrées et collaboratives
 - c) Aptitudes, rôles et compétences des équipes
 - d) Culture d'équipes et différences
 - e) Travailler avec une mentalité orientée-client
 - f) Gérer la satisfaction des collaborateurs
 - g) La valeur d'une communication positive
- 1.2 Comprendre comment utiliser une démarche "shift left"
- 1.3 Savoir comment planifier et gérer des ressources dans le système de valeur des services
 - a) Collaboration et intégration des équipes
 - b) Planification des équipes
 - c) Résultats basés sur la métrologie et le reporting
 - d) Culture d'amélioration continue
- 1.4 Comprendre l'utilisation et la valeur de l'information et de la technologie dans le système de valeur des services

2. SAVOIR COMMENT LES PRATIQUES ITIL PERTINENTES CONTRIBUENT A LA CREATION, A LA FOURNITURE ET AU SUPPORT DANS LE SYSTEME DE VALEUR DES SERVICES ET DANS LES FLUX DE VALEUR

- 2.1 Savoir comment utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et transitionner des nouveaux services
- 2.2 Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour un nouveau service
 - a) Conception de service
 - b) Développement et gestion de logiciels
 - c) Gestion des déploiements
 - d) Gestion des mises en production
 - e) Test et validation de service
 - f) Gestion des changements
- 2.3 Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir du support utilisateur
- 2.4 Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour le support utilisateur
 - a) Centre de services
 - b) Gestion des incidents
 - c) Gestion des problèmes
 - d) Gestion des connaissances
 - e) Gestion des niveaux de service
 - f) Supervision et gestion des événements

JOUR 2

3. SAVOIR COMMENT CREER, FOURNIR ET SUPPORTER DES SERVICES

- 3.1 Savoir comment coordonner, prioriser et organiser le travail et les activités pour créer, fournir et supporter des services
 - a) Gérer les travaux comme des tickets (d'incidents)
 - b) Prioriser les travaux
- 3.2 Comprendre l'utilisation et la valeur de différentes considérations dans le système de valeur des services
 - a) Considérations "Buy or build"
 - b) Options de fourniture
 - c) Intégration et gestion des services - Service integration and management (SIAM)

JOUR 3

PREPARATION AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION

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

ITIL® 4 SPECIALIST CDS - CREER, FOURNIR ET SOUTENIR

⇒ 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 sur simple demande.

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

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.

Si la formation est certifiante ou est assortie d'un examen : 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 déroulant sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL), l'examen est disponible uniquement 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.