

# ITIL® 4 SPECIALIST HVIT – INFORMATIQUE A HAUTE VELOCITE



## PRESENTATION

La formation et la certification « ITIL 4 Specialist HVIT (Informatique à haute vélocité) (High-Velocity IT) » permettent de transmettre et d'évaluer la compréhension par les participants des recommandations ITIL 4 pour comprendre la façon dont les organisations digitales et les modèles opérationnels digitaux fonctionnent dans des environnements à haute vélocité, via la fourniture rapide de produits et services pour obtenir le maximum de valeur, recommandations décrites dans le programme de cours.

La formation permet de comprendre des pratiques de travail telles Agile, Lean et des pratiques techniques et des technologies telles le Cloud, l'automatisation, le test automatique.

Elles permettent d'obtenir la qualification « ITIL 4 Specialist HVIT ».

Cette qualification est l'un des prérequis pour la qualification « ITIL 4 Managing Professional » qui évalue la connaissance technique et pratique des candidats dans le pilotage efficace et moderne de services, d'équipes et de flux de travail.



## PUBLIC

- Personnes poursuivant leur parcours dans la gestion des services
  - Gestionnaires et futurs gestionnaires ITSM (gestion des services informatiques)
  - Gestionnaires et praticiens informatiques impliqués dans des services numériques ou travaillant sur des projets de transformation numérique, dans des environnements à haute vélocité ou dans des environnements en transition vers la haute vélocité
  - Titulaires d'une qualification ITIL souhaitant développer leurs connaissances.
- Minimum : 4 participants      Maximum : 12 participants**



## PREREQUIS

- Détenir la certification ITIL 4 Foundation ou ITIL 4 MP Transition (certificat exigé à l'inscription)



## OBJECTIFS

- Comprendre les concepts relatifs à la haute vélocité dans les organisations digitales
- Comprendre le cycle de vie des produits digitaux sous la forme d'un modèle opérationnel ITIL
- Comprendre l'importance des principes directeurs ITIL et d'autres concepts fondamentaux pour la fourniture de haute vélocité IT
- Savoir fournir de la valeur avec des produits digitaux
- Préparer et passer la certification ITIL® 4 Specialist HVIT 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.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.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@fctsolutions.com](mailto:contact@fctsolutions.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 français
- QCM de validation des acquis
- Examen blanc en français encadré par le formateur
- Examen officiel de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication officielle Peoplecert au format ebook)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs
- Cette formation existe aussi en e-learning – voir [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)



## 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 40 questions en langue française avec 4 réponses par question, 1 bonne réponse par question et 1 point par bonne réponse
- Durée : 90 minutes (soit 1 heure et 30 minutes)
- Réussite à partir de : 28 points (70%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.fctsolutions.com/votre-examen-de-certification/>

# ITIL® 4 SPECIALIST HVIT – INFORMATIQUE A HAUTE VELOCITE

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



### JOUR 1

#### I. Comprendre des concepts relatifs à la Haute Vitesse IT

- Comprendre les termes : Organisation digitale, Haute Vitesse IT, Transformation digitale, Transformation IT, Produit digital, Technologie digitale
- Comprendre dans quel contexte une transformation vers la Haute Vitesse IT est souhaitable et possible
- Comprendre les 5 objectifs des produits digitaux :
  1. Investissements de valeur
  2. Développement rapide
  3. Exploitation résiliente
  4. Cocréation de valeur
  5. Assurance de conformité

#### II. Comprendre le cycle de vie des produits digitaux en termes de modèle opérationnel ITIL

- Comprendre le lien entre la Haute Vitesse IT et les 4 dimensions, le ITIL SVS (Service Value System), la SVC (Service Value Chain) et le cycle de vie d'un produit digital.

#### III. Comprendre l'importance des principes directeurs ITIL et d'autres concepts fondamentaux pour délivrer de la Haute Vitesse IT

- Comprendre les principes, modèles et concepts :
  - Ethique
  - Culture Safety
  - Culture Lean
  - Toyota Kata
  - Lean/Agile/Résilience/Continu
  - Logique à dominance service
  - Design thinking
  - Complexity thinking

afin:

- que le client puisse avoir son travail fait ("customers job's done ")
- de pouvoir donner sa confiance et recevoir la confiance
- d'élever le niveau en continu
- d'accepter l'ambiguïté et l'incertitude
- d'apprendre en continu.

### JOUR 2

#### IV. Comment contribuer à la fourniture de valeur avec des produits digitaux

- Comment le fournisseur de services garantit que des investissements de valeur soient réalisés à l'aide des pratiques:
  - Gestion du portefeuille
  - Gestion des relations
- Comment le fournisseur de services garantit des développements rapides à l'aide des pratiques:
  - Gestion des architectures
  - Analyse business
  - Gestion des déploiements
  - Tests et de validation de service
  - Développement et gestion des logiciels
- Comment le fournisseur de services garantit des opérations résilientes à l'aide des pratiques:
  - Gestion de la disponibilité
  - Gestion de la capacité et de la performance
  - Observation et gestion des événements
  - Gestion des problèmes
  - Gestion de la continuité de service
  - Gestion de l'infrastructure et des plates-formes.
- Comment le fournisseur de services garantit la cocréation de valeur à l'aide des pratiques:
  - Gestion des relations et Centre de services
  - Conception de services
- Comment le fournisseur de services garantit l'assurance de la conformité à l'aide des pratiques:
  - Gestion de la sécurité de l'information et Gestion des risques

### 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

2/3

# ITIL® 4 SPECIALIST HVIT – INFORMATIQUE A HAUTE VELOCITE

## → 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.