ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver and Support

Description

Ce cours couvre les activités basiques de gestion de services et étend le champ d'application actuel d'ITIL® pour couvrir la « création » de services. Il met l'accent sur l'intégration de différentes chaînes de valeur et activités pour créer, fournir et soutenir des produits et services basés sur l'informatique, tout en couvrant les pratiques, méthodes et outils associés. Il couvrira également la performance du service et donnera aux praticiens une compréhension de la qualité du service et des méthodes d'amélioration. Enfin, cela permettra aux informaticiens de continuer à fournir à leurs clients des services à la fois innovants, fiables et basés sur la technologie, sur un marché de plus en plus concurrentiel.

Contenu du cours
Module 1 : Planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services

- Leçon 1 : Concepts et défis (structure organisationnelle, équipes, état d'esprit axé sur le client, satisfaction des employés, communication positive)
- Leçon 2 : approche "décalage gauche"
- Leçon 3 : Planifier et gérer les ressources dans le système de valeur de service (SVS)
- Leçon 4 : Utilisation et valeur de l'information et de la technologie dans l'ensemble du SVS

Module 2 : Comment les pratiques ITIL® pertinentes contribuent-elles à la création, à la fourniture et au support de services sur le SVS et les flux de valeur ?

- Leçon 1 : Comment utiliser les flux de valeur pour concevoir, développer et faire la transition de nouveaux services
- Leçon 2 : Comment les pratiques sélectionnées contribuent à créer un flux de valeur pour un nouveau service (conception, développement, validation et test, publication, déploiement, modification)
- Leçon 3 : Comment utiliser les flux de valeur pour fournir un support aux utilisateurs
- Leçon 4 : Comment les pratiques sélectionnées contribuent à créer un flux de valeur pour le support utilisateur (centre de services, incident, problème, connaissances, niveau de service, surveillance et événement)

Module 3 : Comment créer, fournir et soutenir des services?

- Leçon 1 : Comment coordonner, hiérarchiser et structurer le travail et les activités afin de créer, fournir et soutenir des services (y compris la gestion des files d'attente et des arriérés, la hiérarchisation du travail)
- Leçon 2 : Autres considérations (achat ou création, options d'approvisionnement, Intégration et gestion de services (SIAM)

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Lab / Exercices
Ce cours propose :

- Exercices pratiques de travail en équipe

Documentation

- Didacticiel accrédité
- Publication officielle "Axelos ITIL® 4 Create, Deliver & Support"

Examen

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d'auteur.

Ce cours prépare à l'examen :

- ITIL® 4 Create, Deliver & Support
- Ce cours accrédité est obligatoire pour permettre une compréhension complète du matériel de base

Profils des participants

- Toute personne poursuivant leur parcours dans la gestion de services
- Gestionnaires GSTI et futurs gestionnaires GSTI
- Praticiens de la GSTI qui gèrent le fonctionnement des produits et services informatiques, ainsi que les responsables de la livraison de bout en bout
- Titulaires de qualifications ITIL® existants souhaitant développer leurs connaissances

Connaissances Préalables

- Être certifié ITIL® v4 Foundation

Objectifs

- Comprendre comment intégrer différents flux de valeur et activités pour créer, fournir et soutenir des produits et services basés sur l'informatique, ainsi que des pratiques, méthodes et outils pertinents
- Comprendre la performance du service, la qualité du service et les méthodes d'amélioration

Niveau
Intermédiaire
Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)
2950
Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)
2800
Durée (Nombre de Jours)
3
Reference
ITIL4-02

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d’auteur.