

ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver and Support

Description

La formation ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver and Support s'adresse aux professionnels qui souhaitent développer leurs compétences en gestion des services. Elle offre une vision claire de la façon dont les organisations modernes conçoivent, fournissent et soutiennent des services adaptés aux besoins des utilisateurs. Cette approche met en avant l'importance de la performance et de la qualité pour renforcer la valeur perçue par les clients.

Pourquoi suivre cette formation ITIL® 4 Specialist

En suivant ce cours, vous apprendrez à intégrer des flux de valeur et à optimiser l'usage des pratiques ITIL® dans un contexte opérationnel. Vous découvrirez comment coordonner les équipes, gérer les ressources et structurer les activités afin de soutenir efficacement la création et la livraison de services. L'accent est mis sur l'adoption d'outils, de méthodes et de pratiques capables de favoriser l'innovation tout en garantissant fiabilité et stabilité.

Contenu du cours

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

- Concepts et défis (structure organisationnelle, équipes, état d'esprit axé sur le client, satisfaction des employés, communication positive)
- Approche "décalage gauche"
- Planifier et gérer les ressources dans le système de valeur de service (SVS)
- 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 ?

- Comment utiliser les flux de valeur pour concevoir, développer et faire la transition de nouveaux services
- Comment les pratiques sélectionnées contribuent à créer un flux de valeur pour un nouveau service (conception, développement, validation et test, publication, déploiement, modification)
- Comment utiliser les flux de valeur pour fournir un support aux utilisateurs
- 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?

- 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)
- 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

- Exercices pratiques de travail en équipe

Documentation

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

Examen

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

- Gestionnaires de services informatiques
- Responsables de la livraison et du support des services
- Praticiens ITSM souhaitant approfondir leurs compétences
- Titulaires de certification ITIL® souhaitant progresser

Connaissances Préalables

- Être certifié [ITIL® v4 Foundation](#)

Objectifs

- Intégrer différents flux de valeur dans le système de gestion des services
- Planifier et gérer efficacement les ressources nécessaires aux services
- Exploiter l'information et la technologie pour améliorer les services
- Concevoir et développer de nouveaux services alignés aux besoins métiers
- Assurer la transition et le support des services tout au long de leur cycle
- Structurer et hiérarchiser le travail pour optimiser la performance
- Améliorer la qualité des services grâce aux pratiques ITIL ®4

Description

Formation ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver and Support

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