ITSM - Gestion des services IT

ITIL 4 Specialist - High Velocity IT (HVIT)

3 jours (21h00) | ★★★★½ 4,6/5 | ITIL4-HVIT | Certification ITIL 4 Specialist HVIT (incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Document mis à jour le 17/04/2024

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Gérer les concepts relatifs à la haute vélocité de l'entreprise digitale, y compris l'exigence qu'elle impose à l'IT
- Illustrer le cycle de vie des produits digitaux en fonction du "modèle d'exploitation" ITIL
- Expliquer l'importance des principes directeurs de l'ITIL et d'autres concepts fondamentaux pour fournir de la haute vélocité IT
- Contribuer à la valorisation des produits digitaux.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

** nous consulter pour la faisabilité en distanciel*

*** ratio variable selon le cours suivi*

Prérequis

Etre certifié "ITIL 4 Foundation".

Public concerné

Gestionnaires ITSM et futurs gestionnaires ITSM, responsables et praticiens IT impliqués dans les services digitaux ou travaillant dans des projets de transformation digitale, dans ou vers des environnements de haute vélocité, ou toute personne poursuivant un cursus dans la gestion des services.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Comprendre les termes suivants

- Organisation digitale
- Haute vélocité IT
- La transformation digitale
- La transformation de l'IT
- Produits digitaux
- Technologie digitale
- Comprendre quand la transformation à la haute vélocité IT est souhaitable et réalisable

Les cinq objectifs associés aux produits digitaux à atteindre

- Investissements utiles
  - Application stratégiquement innovante et efficace de l'IT
- Développement rapide
  - Réalisation et délivrance rapides de services informatiques et de produits liés à l'IT
- Des opérations résilientes
  - Des services et des produits informatiques à haute résilience
- Valeur co-créée
  - Interaction efficace entre le fournisseur de services et le consommateur
- Conformité assurée
  - Aux exigences de gouvernance, de risque et de conformité (GRC)
- Comprendre en quoi la haute vélocité IT correspond aux :
  - Quatre dimensions de la gestion des services
  - Système de valeur des services ITIL
  - Chaîne de valeur des services
  - Cycle de vie des produits digitaux
- Comprendre les concepts suivants :

- Ethique
- Culture de la sécurité
- Toyota Kata
- Lean / Agile / Résilient / Continu
- Logique de domination des services
- Design Thinking
- Complexity Thinking

Savoir utiliser les principes, modèles et concepts suivants

- Ethique
- Culture de la sécurité
- Culture Lean
- Toyota Kata
- Lean / Agile / Résilient / Continu
- Logique de domination des services
- Design Thinking
- Complexity Thinking
- Pour y contribuer :
  - Aider les clients à faire leur travail
  - Faire confiance et être fiable
  - S'engager à la performance
  - Gérer l'incertitude
  - Améliorer en étant curieux
- Savoir comment le prestataire de services s'assure que des investissements utiles sont réalisés
- Savoir comment utiliser les pratiques suivantes pour contribuer à la réalisation d'investissements de valeur :
  - Gestion de portefeuille
  - Gestion des relations
- Savoir comment le fournisseur de services assure un déploiement rapide

Contribuer à un déploiement rapide

- Gestion de l'architecture
- Analyse d'entreprise
- Gestion du déploiement
- Validation et test des services
- Développement et gestion de logiciels
- Savoir comment le prestataire de services assure la résilience des opérations

Contribuer à la réalisation d'opérations résilientes

- Gestion de la disponibilité
- Gestion des capacités et des performances
- Suivi et gestion des événements
- Gestion des problèmes
- Gestion de la continuité des services
- Gestion de l'infrastructure et de la plateforme
- Savoir comment le prestataire de services s'assure que la valeur co-créée est atteinte

Contribuer à la réalisation de la valeur co-créée

- Gestion des relations
- Service Thinking
- Service Desk
- Savoir comment le prestataire de services veille à ce que la conformité soit assurée
- Savoir comment utiliser les pratiques suivantes pour contribuer à assurer la conformité :
  - Gestion de la sécurité de l'information
  - Gestion des risques

Préparation à l'examen de certification "ITIL V4 Specialist HVIT"

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

Passage de la certification

- Le prix de l'examen est inclus dans la formation et comprend également un exemplaire numérique du livre officiel du cours
- Le passage se fera ultérieurement (à froid) et sera obligatoirement surveillé individuellement (en Web) par un surveillant officiel de l'éditeur
- L'examen (en anglais) s'effectue en ligne, pour une durée moyenne d'1h30 (si la langue maternelle du candidat n'est pas l'anglais, il peut bénéficier d'un quart-temps supplémentaire lors du passage de l'examen)
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions (70% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 28 points)

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par une certification

Les + de la formation

Le support de cours est en anglais.

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.