

ITIL® 4 Create, Deliver & Support

Classe virtuelle

- ★ Formation certifiante
- ★ Actions collectives Atlas
- ♿ Aménagements spécifiques possibles
 - Modalité : classe virtuelle
 - Durée : 4 demi-journées, 21 heures
 - Langue : français ou anglais
 - Manuel officiel : inclus
 - Examen : ITIL 4 CDS inclus
 - 2nd passage à l'examen ITIL 4 CDS offert en cas d'échec
 - Nombre de participants : min 4 – max 12



Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Objectifs pédagogiques

- Comprendre comment planifier et créer une chaîne de valeur des Services pour créer, fournir et soutenir les Services
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à la création, à la fourniture et au support à travers le SVS (Système de Valeur des Services) et les chaînes de valeur
- Savoir créer, fournir et soutenir les services



Modalité d'inscription

PUBLIC CIBLE

- Quiconque souhaite poursuivre son parcours de formation et certification dans la gestion des services informatiques
- Responsable ITSM actuel ou futur
- Praticien d'ITSM qui gère le fonctionnement de produits et de services informatiques et numériques
- Responsable de la fourniture de services de bout en bout
- Tout certifié ITIL souhaitant développer ses connaissances

PRÉREQUIS

- Pour passer l'examen ITIL 4 Create, Deliver and Support, vous devez fournir la preuve que vous avez obtenu la certification ITIL 4 Foundation

RECOMMANDATIONS QRP

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des SI
- Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire entièrement avant d'assister à la formation



Programme de la formation

SESSION 1

❖ THÉORIE

- Comprendre les concepts et les défis liés aux éléments du système de valeur des services
 - Structure organisationnelle
 - Équipes intégrées et collaboratives
 - Aptitudes, rôles et compétences des équipes
 - Culture d'équipes et différences
 - Travailler avec une mentalité orientée-client
 - Gérer la satisfaction des collaborateurs
 - La valeur d'une communication positive
- Comprendre comment utiliser une démarche "shift left"
- Savoir comment planifier et gérer des ressources dans le système de valeur des services
 - Collaboration et intégration des équipes
 - Planification des équipes
 - Résultats basés sur le métrologie et le reporting
 - Culture d'amélioration continue

❖ EXERCICES PRATIQUES

❖ RÉVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

SESSION 2

❖ THÉORIE

- Comprendre l'utilisation et la valeur de l'information et de la technologie dans le système de valeur des services
- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et transitionner des nouveaux services
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour un nouveau service
 - Conception de service
 - Développement et gestion de logiciels
 - Gestion des déploiements
 - Gestion des mises en production
 - Test et validation de service
 - Gestion des changements

❖ EXERCICES PRATIQUES

❖ RÉVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

SESSION 3

❖ THÉORIE

- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir du support utilisateur
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour le support utilisateur
 - Centre de services
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Gestion des connaissances
 - Gestion des niveaux de service

❖ EXERCICES PRATIQUES

❖ RÉVISIONS - travail en autonomie

- Exercices, quiz et questions de test sur la plateforme eLearning

SESSION 4

❖ THÉORIE

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

❖ EXERCICES PRATIQUES

❖ RÉVISIONS

- Préparation à la certification
 - Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
 - Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel
- Guide sur les Pratiques ITIL (34 pages)
- Introduction à l'examen et "Truc & Astuce" pour réussir l'examen

Adaptation du programme pour les formations intra-entreprise

QRP International est spécialisé dans l'adaptation et la personnalisation de formation pour les entreprises. Si votre organisation souhaite adopter ITIL®4 et certifier votre personnel, les formations intra-entreprise sont généralement la meilleure option. Les formations au sein de votre entreprise peuvent être dispensées selon notre programme standard ou adaptées pour répondre aux besoins de votre organisation.



Compétences et débouchés

- Bloc de compétences : Non
- Passerelles : Non
- Débouchés : La certification permet de valider des acquis et facilite l'accès aux postes en gestion des services informatiques tels que Responsable Informatique, DSI, ...
- Suites de parcours possibles : ITIL 4 DPI, ITIL 4 DITS, ITIL 4 HVIT, ITIL 4 DSV,...



Points forts de la formation

- QRP et ses formateurs sont accrédités par Axelos et Peoplecert et ATO (Accredited Training Organisation) ITIL depuis 2008
- + de 15 000 participants formés et certifiés à ITIL
- 20 ans d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management des SI.
- QRP a été sélectionné par l'OPCO Atlas pour dispenser les Actions Collectives ITIL 4
- 2ème examen offert en cas d'échec



Déroulement de la formation

CONVOCATION

10 jours avant le début de la formation, une convocation vous sera adressée comprenant vos identifiants pour vous connecter à la plateforme, la lecture préparatoire et les détails pratiques pour suivre la formation à distance.

HORAIRES

Une formation standard s'étend de 9h00 à 13h00 en classe virtuelle organisée et diffusée via GoToTraining et 1 à 2 heures de travail en autonomie sur la plateforme aNewSpring selon vos disponibilités. *Ces horaires peuvent varier selon les conditions du formateur et des candidats.*

INFORMATIONS PRATIQUES

Pour participer à l'une de nos formations en classe virtuelle, vous aurez uniquement besoin d'un PC (ou autre appareil compatible), d'une bonne connexion internet, d'un navigateur mis à jour (tel que Firefox, Chrome ou Internet Explorer) et si possible d'un casque audio avec micro. Vous pouvez accéder aux sessions de formation à partir de votre ordinateur, iPhone, iPad ou de vos appareils Android.

Le voucher de l'examen officiel est inclus dans la formation. Vous pourrez passer l'examen en ligne, après la formation, grâce à la technologie ProctorU, un service de surveillance à distance en ligne. Les examens peuvent être effectués 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'aide d'une webcam et d'une connexion Internet haut débit fiable. Nous recommandons cependant de passer vos examens dans les 15 jours qui suivent la formation.



Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

QRP France adapte ses modalités d'accueil, de durée, les méthodes et les supports pédagogiques et les méthodes d'évaluation et de suivi de formation pour tenir compte du handicap potentiel de certains participants (mobilité réduite, malvoyants) selon le décret n°2006-26 du 9 janvier 2016 relatif à la formation professionnelle des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant. De plus, QRP France propose entre autres une solution aux malvoyants pour passer les certifications.

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.



Modalités pédagogiques et d'évaluation

Nous avons décidé de ne pas simplement transmettre les formations en présentiel en ligne, en vous laissant devant une webcam pendant sept heures d'affilée. Au contraire, nous avons souhaité vous proposer une solution flexible et adaptée au contexte. La formation alterne 70 % de théorie et 30 % de travaux pratiques et comprend :

- **Partie théorique** : Demi-journées de sessions en classe virtuelle
Formation organisée sur plusieurs matinées avec une interaction en direct avec notre formateur et les autres participants via la plateforme GoToTraining, la partie distancielle alterne exposé des concepts, quiz et débriefing
- **Partie pratique** : 1 à 2 heures de travail par jour en autonomie sur la plateforme
Travail personnel tutoré sur notre plateforme pédagogique aNewSpring (1h à 2h par jour) : le formateur est disponible pendant les heures de travail tutorées de l'après-midi. La plateforme pédagogique inclut : lecture préparatoire, support de formation au format pdf, exercices (présentés par le formateur et corrigés le lendemain en session), questions test et mémo-training, examens blancs

Le matériel pédagogique inclut :

Partie théorique	Partie pratique
<ul style="list-style-type: none">• Lecture préparatoire• Manuel officiel pdf	<ul style="list-style-type: none">• Exercices, question test et scénario et examens blancs
<ul style="list-style-type: none">• 2 mois d'accès à l'enregistrement vidéo de la formation pour réviser	<ul style="list-style-type: none">• 2 mois pour passer l'examen en ligne via ProctorU
<ul style="list-style-type: none">• Version numérique de la présentation PPT	<ul style="list-style-type: none">• 2 mois d'accès à la plateforme aNewSpring pour se préparer à l'examen



Examen

EXAMEN ITIL 4 CDS

- Nombre de questions : 40
- Type de questions : QCM
- Taux d'admissibilité : 70 ou plus
- Durée : 90 minutes (+25% pour les non-bilingues)
- Examen à livre fermé

Après avoir réussi l'examen et reçu la confirmation des résultats, le participant recevra un certificat électronique unique et sécurisé de PEOPLECERT.



Suivi et évaluation

- Feuille d'émargement
- Attestation de suivi de formation
- Questionnaire de satisfaction



Profil des formateurs

Nos formateurs sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes ayant plus de 20 ans d'expérience dans leur domaine de compétence. Toujours actifs dans leur secteur, les formateurs QRP font face aux mêmes défis que les participants, ce qui leur permet d'apporter des exemples concrets pour illustrer la formation. Dès leur arrivée chez QRP, ils suivent un programme interne de «formation des formateurs», en parallèle du processus d'accréditation. Tous nos formateurs sont accrédités, souvent sur plusieurs Bonnes Pratiques afin qu'ils puissent faire des liens entre différentes méthodologies.



Contacts

QRP France S.A.R.L. - 60 Avenue Charles de Gaulle - CS 60016 - 92573 Neuilly-sur-Seine Cedex
SIRET: 511 380 065 00033 - TVA: FR41511380065 - N° Organisme Formation: 11 92 17061 92

INTER-ENTREPRISES

Bettina BLANCHARD

bettina.blanchard@grpinternational.com

06 42 55 94 81

INTRA-ENTREPRISE

Mathilde LAMBERT

mathilde.lambert@grpinternational.com

06 43 86 78 79

RÉFÉRENT HANDICAP

Adélaïde POINCELET

adelaide.poincelet@grpinternational.com

06 71 78 22 67

Mis à jour le : 16/03/2022