ITIL®4 Create, Deliver & Support
E-learning

★ Formation certifiante
♿ Aménagements spécifiques possibles

- Modalité : E-learning
- Durée : +12 heures
- Accès : 6 mois d'accès à la plateforme
- Langue : anglais
- Examen : ITIL 4 CDS inclus

ITIL
ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION
PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

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

SECTION 1: ORGANIZATION AND CULTURE

- Module 1: Organizational Structures
- Module 2: Team Culture and differences
- Module 3: Integrated/collaborative teams
- Module 4: Customer-Oriented Mindset
- Module 5: Positive communication

SECTION 2: BUILDING EFFECTIVE TEAMS

- Module 1: Roles, and Competencies
- Module 2: Workforce Planning
- Module 3: Employee Satisfaction Management
- Module 4: Continual improvement culture
- Module 5: Results-Based Measuring and Reporting

SECTION 3: INFORMATION TECHNOLOGY TO CREATE, DELIVER AND SUPPORT SERVICES

- Module 1: Integration and Data Sharing Integrated service management toolsets
- Module 2: Reporting and Advanced Analytics
- Module 3: Collaboration and Workflow
- Module 4: Robotic Process Automation
- Module 5: Artificial Intelligence and Machine Learning
- Module 6: Continuous integration, continuous delivery, and continuous deployment
- Module 7: Information Model

SECTION 4: VALUE STREAMS

- Module 1: Anatomy of a Value Stream
- Module 2: Designing a Value Stream
- Module 3: Value Stream Mapping
- Module 4: Key metrics when analyzing a value stream

SECTION 5: VALUE STREAM TO CREATE, DELIVER AND SUPPORT SERVICES

- Module 1: Value Stream Model for Creation of a New Service
- Module 1.1 Service design
- Module 1.2 Software development and management
- Module 1.3 Service validation and testing
- Module 1.4 Deployment management
- Module 1.5 Release management
- Module 1.6 Change enablement

SECTION 6 VALUE STREAM FOR RESTORATION OF A LIVE SERVICE

- Module 2: Value Stream Model for Restoration of a Live Service
- Module 2.1 Incident management
- Module 2.2 Problem management
- Module 2.3 Monitoring and event management
- Module 2.4 Knowledge management
- Module 2.5 Service level management

SECTION 7: PRIORITIZE AND MANAGE WORK

- Module 1: Prioritizing Work
- Module 2: Shift-Left Approach
- Module 3: commercial and sourcing considerations

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.
- Accès à la plateforme pendant 6 mois
- Formation disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Outil MemoTrainer™
- Tuteur en ligne
- Application téléchargeable sur smartphone
- Voucher de l'examen officiel ITIL 4 CDS inclus

Déroulement de la formation

La formation E-Learning ITIL 4 CDS de QRP assure au candidat une bonne connaissance du module ITIL 4 CDS et une préparation optimale à l'examen de certification ITIL 4 CDS.

6 mois d'accès minimum

Prenez le temps dont vous avez besoin : vous aurez accès à la plateforme d'apprentissage en ligne pendant 6. Au cours de ces mois, vous pouvez définir vos propres horaires et diviser le cours comme vous le souhaitez.

Utilisation de la plateforme e-learning

La plateforme e-learning est une application en ligne avec laquelle le participant peut augmenter et tester ses acquis d'une manière amusante, rapide et efficace. QRP utilise le système MemoTrainer ™ conçu pour vous défier par des répétitions sélectives et des exercices intelligents pour activer les connaissances et stimuler la mémoire à long terme. Afin de rendre la formation encore plus bénéfique, cette option permet de changer les paramètres du système en considération des propres objectifs et préférences de l'utilisateur. Il est également possible d'entrer une date d'examen et mentionner les jours pendant lesquels le candidat souhaiterait s'exercer.

Accessibilité
Le candidat peut accéder à la formation e-learning ITIL 4 CDS depuis tous les types de dispositifs : ordinateurs, smartphones (iOSS et android), tablettes et ipad.

Plateforme en ligne et paramètres personnalisables
La plateforme en ligne permet au candidat de commencer ses exercices, lancer MemoTrainer ™, s'entraîner, créer des exercices supplémentaires, revoir ses résultats ou progrès mais également de régler ses paramètres personnels. Il est possible de modifier 3 paramètres :

- Type de formation : pour indiquer la date à laquelle présenter l'examen et la quantité maximum de questions pour chaque session d'exercices MemoTrainer ™.
- Niveau de formation : pour régler l'intensité du MemoTrainer ™. Plus haut sera le niveau indiqué, plus intense et vaste sera le MemoTrainer ™.
- Planning : pour choisir quels jours réaliser les exercices Q-Trainer et recevoir un email de rappel.

Système d'évaluation continue
A la fin de chaque leçon il sera demandé au participant de compléter les questions test en ligne et les exercices du MemoTrainer ™ couvrant la leçon.

La formation E-Learning offre un accès en ligne aux vidéos explicatives et questionnaires d'auto-évaluation pour chacune des leçons visionnées. Mais cela n'est pas tout, en supplément des exercices associés à chaque leçon, l'outil E-Learning QRP bénéficie d'un système MemoTrainer ™ qui assure de réviser assidûment en proposant des questions sur les leçons précédentes ! Et si cela n'était pas suffisant pour satisfaire la curiosité du candidat et répondre à toutes les questions de ce dernier, QRP met à disposition un tuteur en ligne qui répondra aux questions et/ou aux doutes qu'il peut avoir au cours de son apprentissage.

Statistiques et Résultats
La page « Statistiques et Résultats » permet d'évaluer les progrès, les connaissances acquises et l'efficacité du candidat. Le candidat pourra aussi consulter les résultats et progrès par leçons ainsi que les résultats du MemoTrainer par sujet traité. Cela permettra de voir facilement ses progrès sur le parcours global. L'outil MemoTrainer fait usage de son moteur d'apprentissage intelligent pour défier continuellement le candidat avec des questions variées, mettant l'accent sur les sujets plus difficiles. L'outil s'adapte et posera toujours des questions différentes jusqu'à la fin du cours quand le candidat aura acquis la connaissance nécessaire pour passer l' examen ITIL 4 CDS en toute confiance. La page des résultats donne également un aperçu direct de la connaissance acquise par sujet ou par objectif. Cet outil est pertinent aussi bien pour le candidat que pour le responsable formation qui souhaite suivre l'avancée de ses collaborateurs.

Voucher d'examen
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 2006 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

La formule E-Learning est une plateforme d'apprentissage en ligne permettant un accès 24/24h et 7j/7 composée de cours incluant des vidéos thématiques pour faciliter la compréhension. Le candidat est guidé pendant l'usage du système et permet aussi des tests en ligne pour atteindre le niveau exigé de connaissances pour aborder la certification I

TIL 4 CDS visée avec sérénité.

Cette formule comprend:

- Vidéos explicatives
- Lectures et exercices interactifs
- Questions test et exercices de scénario projet
- Tuteur en ligne
- MemoTrainer
- Examens blancs

Vidéos explicatives

Nos experts vous ont concocté une série de vidéos claires et interactives pour vous enseigner la méthode, vous permettre de réussir votre examen et d'appliquer la méthode à vos projets.

Lectures et exercices interactifs

Les lectures interactives expliquent plus en profondeur quelques concepts clés. Vous pouvez utiliser ces lectures si vous souhaitez en savoir plus sur les actions recommandées lors de l'application de la méthode.

Questions test et exercices de scénario projet

Dans chaque leçon, vous trouverez un certain nombre de questions à choix multiples pour simuler l'expérience d'examen.

Tuteur en ligne

Notre solution e-learning est basée sur une structure facile et conçue pour être explicite. Malgré tout, chaque candidat est unique et pour vous permettre d'être confiant à chaque étape successive de votre apprentissage, vous pouvez contacter votre tuteur si vous avez des questions sur les leçons que vous venez de suivre.

MemoTrainer

QRP utilise le système MemoTrainer ™ conçu pour vous défier par des répétitions sélectives et des exercices intelligents pour activer les connaissances et stimuler la mémoire à long terme.

Examens blancs
La formation accréditée ITIL 4 CDS de QRP incluent 2 examens blancs officiels.

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.

La certification ITIL 4 CDS a une durée de validité de 3 ans. Consultez notre article dédié pour en savoir plus sur le Programme de développement professionnel continu de PeopleCert et découvrir comment maintenir votre certification à jour.

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

france@qrpinternational.com
+33 (0)1 82 88 33 49

Mis à jour le : 13/03/2023