

# ITIL® 4 - Specialist : High Velocity IT (test inclus)

Référence : IT004HVI

Durée : 3 jours

Certification : ITIL® 4 Specialist - HVIT

## CONNAISSANCES PREALABLES

- 1-Avoir obtenu la certification ITIL® 4 Foundation.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- 1-Personnels impliqués dans des activités de gestion des services ou produits digitaux (Responsables support, chefs de projet informatique, consultants, opérationnels...). • 2-Toute personne certifiée ITIL® 4 Foundation souhaitant développer ses connaissances en matière de gestion des services.

## OBJECTIFS

- Comprendre les concepts relatifs à la nature de haute vélocité de l'entreprise numérique, y compris les exigences qui en découlent pour l'informatique. • Comprendre le cycle de vie du produit numérique en termes de modèle d'exploitation ITIL®. • Comprendre l'importance des principes directeurs ITIL® et autres concepts essentiels à la fourniture d'une informatique de haute rapidité. • Savoir comment contribuer à l'obtention de valeur avec des produits numériques. • Se préparer et passer la certification ITIL® 4 Specialist – High Velocity IT.

## CERTIFICATION PREPAREE

La certification ITIL® Specialist High Velocity IT dure 90 minutes et est disponible en français. Vous aurez à répondre à 40 questions à choix multiples. Le score minimum pour réussir l'examen doit être de 70% (28/40). La certification est nécessaire pour l'obtention des niveaux de certification ITIL® 4 Managing Professional (MP) et Master.

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### Comprendre les concepts relatifs à la nature rapide de l'entreprise numérique, y compris les exigences qui en découlent pour l'informatique (2h00)

- Comprendre les termes suivants : organisation numérique, informatique à cycles courts, transformation numérique, transformation informatique, produits numériques, technologie numérique
- Comprendre le contexte dans lequel le passage à l'informatique en cycles courts est souhaitable et faisable

- Comprendre les cinq objectifs associés aux produits numériques pour obtenir : Des investissements de valeur, en mettant en œuvre une informatique innovante et efficace et soutenant la stratégie ; Une production robuste et fiable : services informatiques et produits associés à haut niveau de redondance ; Une valeur co-créée : interactions efficaces entre fournisseur de services et consommateur

### **Comprendre le cycle de vie du produit numérique en termes de modèle d'exploitation ITIL® (2h00)**

- Comprendre les relations entre une informatique à cycles courts et : Les quatre dimensions de la gestion des services ; Le système de valeur du service ; Le cycle de vie du produit numérique

### **Comprendre l'importance des principes directeurs ITIL® et autres concepts essentiels à la fourniture d'une informatique de haute rapidité**

- Comprendre les termes suivants : éthique, culture de la sûreté, le Kata Toyota, Lean/ Agile/ redondant/ continu, logique à dominante de service, réflexion sur la conception, pensée de la complexité
- Savoir utiliser les concepts suivants : éthique, culture de la sûreté, le Kata Toyota, Lean/ Agile/ redondant/ continu, logique à dominante de service, réflexion sur la conception, pensée de la complexité pour contribuer à : Permettre aux clients de faire leur travail ; Faire confiance et inspirer la confiance ; S'engager dans la performance ; Gérer l'incertitude ; Améliorer en posant des questions

### **Savoir comment contribuer à l'obtention de valeur avec des produits numériques (7h00)**

- Savoir comment le fournisseur de services garantit des investissements de valeur
- Savoir utiliser les pratiques qui contribuent à la réalisation d'investissements de valeur : Gestion du portefeuille ; Gestion des relations
- Savoir comment le fournisseur de services garantit un déploiement rapide
- Savoir utiliser les pratiques suivantes pour obtenir une production à haut niveau de garantie : Gestion de la disponibilité ; Gestion de la capacité et de la performance ; Gestion de la supervision et des événements ; Gestion des problèmes ; Gestion des problèmes ; Gestion de l'infrastructure et des plateformes
- Savoir comment utiliser les pratiques suivantes pour co-crée de la valeur avec le consommateur de services : Gestion des relations ; Conception du service ; Centre de services
- Savoir comment le fournisseur de services garantit la conformité
- Savoir utiliser les pratiques suivantes dans le cadre de la conformité : Gestion de la sécurité de l'information ; Gestion des risques

### **Examens blancs (3h00)**

### **Passage de la certification ITIL® 4 - Specialist : High Velocity IT (1h45)**