

# ITIL® 4 - Managing Professional Transition (test inclus)

Référence : IT004MPT

Durée : 5 jours

Certification : MPT

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir obtenu 17 points dans le schéma de certification ITIL V3.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Personnels impliqués dans des activités de gestion des services (Responsable support, chef de projet informatique...).

## OBJECTIFS

- Permettre aux candidats de la version précédente d'ITIL (ITIL V3) une transition rapide vers ITIL 4 afin d'atteindre la qualification d'ITIL 4 Managing Professional.
- Fournir une compréhension des nouveaux concepts et définitions d'ITIL 4 Foundation, dont les différences entre les versions ITIL 4 et ITIL V3, et comment ces concepts peuvent être appliqués opérationnellement.
- Permettre de comprendre les éléments-clés de chacun des 4 modules ITIL Managing Professional (MP) : Create, Deliver and Support / Drive Stakeholder Value / High Velocity IT / Direct, Plan and Improve.

## CERTIFICATION PREPAREE

ITIL 4 Managing Professional Transition. L'examen est un QCM de 40 questions en langue anglaise d'une durée de 90 minutes. Réussite à partir de : 28 points (70%)

## 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

### ITIL FOUNDATION

#### Vue globale d'ITIL 4

- Principes de gestion des services informatiques
- Concepts, définitions et terminologie : service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services, coût, valeur, résultat, livrable et produit, gestion des risques

#### Les principes directeurs

- La valeur au centre des préoccupations
- Partir de l'existant
- Progresser de manière itérative
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler avec une vue globale
- Penser simple et pratique

- Optimiser et automatiser

#### Les quatre dimensions de la gestion des services

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

#### Valeur du service

- Système de valeur du service
- Chaîne de valeur du service et flux de valeur
- Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien

## Pratiques ITIL

- Vue globale : Gestion de la sécurité de l'information, Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion des actifs TI, Supervision et gestion des événements, Gestion des déploiements,
- Vue approfondie : Amélioration continue, Contrôle du changement, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des demandes de service, Centre de services, Gestion des niveaux de service

## CREATE, DELIVER AND SUPPORT

### Comprendre la planification et le développement d'un flux de valeur du service pour créer, fournir et soutenir des services

- Concepts et défis : structure organisationnelle, équipes collaboratives/ intégrées, aptitudes de l'équipe, rôles, compétences, culture d'équipe et différences, adopter une approche orientée client, mesure de la satisfaction des personnels, intérêt des communications positives
- Savoir planifier et gérer des ressources dans le SVS : collaboration et intégration de l'équipe, planification de la charge de travail, mesures et rapport fondés sur les résultats

### Savoir comment les pratiques ITIL pertinentes contribuent à la création, la fourniture et le soutien au sein du système de valeur du service (SVS) et des flux de valeur

- Savoir utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et déployer de nouveaux services
- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir un support utilisateur

### Savoir comment créer, fournir et soutenir des services

- Savoir coordonner, prioriser et structurer le travail et les activités pour créer fournir et soutenir des services : gestion des files et incidents non traités, prioriser le travail

## DRIVE STAKEHOLDER VALUE

### Comprendre comment les parcours client sont conçus

- Comprendre le concept de parcours client

### Savoir développer des relations entre parties prenantes

- Comprendre les concepts d'entente mutuelle et de maturité
- Comprendre les différentes sortes de relation avec les partenaires et fournisseurs et la manière dont on les gère
- Savoir comment développer les relations client

### Savoir initier et conclure des relations avec les clients

- Comprendre les activités clés d'initiation et de conclusion des relations

- Comprendre les méthodes de contact avec les utilisateurs et de développement des relations
- Comprendre comment les utilisateurs se voient donner l'accès aux services
- Comprendre diverses démarches permettant le progrès mutuel du client, de l'utilisateur et du fournisseur de services

### Savoir collaborer pour garantir la co-création continue de valeur (consommation/ fourniture du service)

- Comprendre comment les utilisateurs peuvent demander des services
- Comprendre les méthodes de tri des demandes utilisateur
- Comprendre le concept de communautés d'utilisateurs
- Comprendre les méthodes qui favorisent les retours utilisateur
- Savoir développer un esprit de service (attitude, comportement et culture)
- Savoir adopter diverses démarches de fourniture de services à l'utilisateur
- Savoir capturer et traiter les moments de vérité de l'utilisateur
- Savoir comment la pratique de gestion des demandes de service permet l'utilisation des services

### Savoir prendre en compte et valider la valeur du service

- Comprendre les méthodes de mesure de l'utilisation des services, de l'expérience et de la satisfaction utilisateur et client
- Comprendre les méthodes de suivi et de supervision de la valeur du service (résultat, risque, coût et ressources)
- Comprendre les différentes sortes de rapport sur le résultat et la performance du service
- Comprendre les mécanismes de facturation
- Savoir évaluer la valeur effective du service
- Savoir évaluer et améliorer le parcours client
- Savoir comment la pratique de gestion du portefeuille s'applique et permet la valeur effective du service

## HIGH VELOCITY IT

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

- 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 : es investissements de valeur, en mettant en œuvre une informatique innovante et efficace et soutenant la stratégie ; Un développement rapide : élaboration et fourniture rapides de services informatiques ; Une production robuste et fiable :

services informatiques et produits associés à haut niveau de redondance ; Une valeur

### **Comprendre le cycle de vie du produit numérique en termes de modèle d'exploitation ITIL**

- 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

## **DIRECT, PLAN AND IMPROVE**

### **Comprendre les concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer**

- Comprendre les termes clés : Direction, planification, amélioration, modèle opérant, méthodes, risques, périmètre de contrôle
- Comprendre les différences entre : vision et mission ; stratégique, tactique et opérationnel ; gouvernance, conformité et gestion ; politiques, contrôles et préconisations
- Comprendre les concepts de valeur, résultats, coûts et risques et leurs liens avec planifier, diriger et améliorer

### **Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé ou planifié et savoir utiliser principes et méthodes clés de direction et de planification dans ce contexte**

- Identifier le périmètre du contrôle
- Savoir faire découler objectifs et exigences
- Savoir définir des politiques, contrôles et préconisations efficaces
- Savoir positionner une autorité d'approbation au niveau adéquat

### **Comprendre le rôle de la gouvernance, gestion des risques et conformité et savoir intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur du service**

- Comprendre le rôle de la gestion des risques pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre les impacts de la gouvernance pour diriger, planifier et améliorer
- S'assurer de contrôles suffisants mais pas excessifs

### **Comprendre et savoir utiliser les principes clés et méthodes de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer**

- Comprendre la nature, le périmètre et les avantages possibles offerts par la pratique de gestion du changement organisationnel
- Savoir utiliser les principes et méthodes clés de communication et de changement organisationnel : comprendre les parties prenantes, communiquer pour convaincre, établir des canaux de retour efficaces
- Savoir établir des interfaces efficaces transverses à la chaîne de valeur

### **Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer flux de valeur et pratiques**

- Comprendre les différences entre flux de valeur et pratiques, et comment celles-ci influent sur la direction, la planification et l'amélioration
- Savoir choisir et mettre en œuvre les méthodes appropriées pour diriger, planifier et améliorer : Traiter des quatre dimensions ; Mettre en œuvre les principes directeurs ; Cartographier les flux de valeur ; Optimiser les flux de travail ; Éliminer le gâchis ; Garantir les retours et les exploiter

## **Passage de la certification ITIL 4 Managing Professional Transition**