

ITIL® 4 Specialist : Plan, Implement and Control (examen inclus)

Référence : IT004PIC

Durée : 3 jours (21 heures)

Certification : ITIL® PIC

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- Être certifié ITIL® 4 Foundation
- Le matériel pédagogique et la certification ne sont actuellement pas disponibles en français, une bonne compréhension de la langue anglaise est nécessaire

PROFIL DES STAGIAIRES

- Fonctions de gestion et de fourniture de services (ex. : IT Manager Operations, IT Service Manager)
- Spécialistes de la fourniture de services (ex. : IT Specialist: Operations)
- Responsables de processus (ex. : Change Enablement, IT Asset Management)

OBJECTIFS

- Mettre en oeuvre une exécution stratégique efficace pour atteindre les objectifs définis par l'organisation
- Garantir une gouvernance performante des activités de gestion des services afin d'assurer leur cohérence et leur efficacité
- Renforcer la qualité des relations et la collaboration entre les différentes parties prenantes internes et externes
- Aligner les objectifs stratégiques avec les plans tactiques et opérationnels pour soutenir le succès global de l'entreprise
- Se préparer efficacement à la certification ITIL Plan, Implement and Control afin d'en assurer la réussite

CERTIFICATION PRÉPARÉE

L'examen PIC évalue deux niveaux de la taxonomie de Bloom : la compréhension des concepts, des processus et des rôles de chaque pratique (expliquer, décrire) et leur application (savoir intégrer la pratique dans les flux de valeur, positionner les rôles, appliquer les recommandations). Les cinq pratiques pèsent chacune 20 % de l'examen, soit 12 questions sur 60.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise du Manuel de l'apprenant officiel PeopleCert (ITIL® 4 Specialist: Plan, Implement, and Control Learner Workbook, version 4.3), du Guide de référence rapide officiel
- La formation est constituée d'apports théoriques, de présentations interactives, d'études de cas et de mises en situation, de quiz, d'un scénario fil rouge, de travaux pratiques officiels, de retours d'expérience du formateur
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

- Consultant-formateur senior spécialisé en ITSM, gouvernance des changements et maîtrise du cycle de mise en production. Il est certifié ITIL® 4 Specialist: Plan, Implement and Control

MÉTHODES D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Validation des prérequis envoyée en amont de la formation. En l'absence de réponse d'un ou plusieurs participants, un temps sera consacré en ouverture de session pour prendre connaissance du positionnement de chaque stagiaire sur les objectifs pédagogiques évalués
- Participation et réalisation d'exercices tout au long de la formation
- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

ACCESSIBILITÉ DE LA FORMATION

- Si vous avez besoin d'un aménagement pour suivre votre formation dans de bonnes conditions, nous vous invitons à contacter notre référent handicap au 01 71 19 70 30 ou à l'adresse referent.handicap@edugroupe.com. Un échange en amont nous permettra d'étudier avec vous les adaptations possibles.

CONTENU DU COURS

1. Introduction à la formation - 30 min

- Objectifs du cours : pour chacune des cinq pratiques, les concepts clés, les processus, les rôles et compétences, l'apport de l'information et de la technologie, le rôle des partenaires et des fournisseurs, le développement de la pratique avec le modèle d'aptitude ITIL et les principes directeurs
- Les cinq pratiques : habilitation des changements, gestion des déploiements, gestion des mises en production, gestion des configurations des services, gestion des actifs informatiques
- Les ressources : manuel de l'apprenant et guide de référence rapide ; accès possible aux guides de pratique officiels via l'abonnement PeopleCert Plus
-  *Tour de table : chacun se présente, indique son rôle, pourquoi il suit ce cours et ce qu'il en attend*
-  *Brise-glace du support officiel : « l'île déserte » – chaque participant choisit trois objets à emporter et justifie son choix*

2. Introduction aux pratiques PIC - 30 min

- Pratiques, processus et flux de valeur de service : définitions et articulation
- Quelques flux de valeur clés : de l'incident à la résolution, de la demande à la réalisation, de l'exigence au déploiement...
- Les changements dans le contexte des flux de valeur : le processus de gestion du cycle de vie des changements s'insère dans de multiples flux, appuyé par la gestion des configurations et la gestion des actifs
- Analyser un flux de valeur de service : délimiter le périmètre, cartographier le flux cible, planifier les améliorations
-  *Récapitulatif officiel des points clés*

3. Habilitation des changements (Change Enablement) - 5h

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : L'habilitation des changements, ses trois prémisses (des changements planifiés et réalisés dans le contexte des flux de valeur...) et ses bénéfices / Demande de changement ; autorité de changement : plusieurs autorités possibles, au plus près du travail réalisé ; modèles de changement / Changement standard, changement normal, changement urgent / Quatre facteurs de réussite : réaliser les changements de manière rapide et efficace ; minimiser leurs impacts négatifs ; assurer la satisfaction des parties prenantes ; répondre aux exigences de gouvernance et de conformité. Métriques clés
- Processus et flux de valeur : Processus « planification et optimisation de l'habilitation des changements » : initiation et autres activités ; entrées et sorties / Processus « gestion du cycle de vie des changements » : enregistrement, évaluation, autorisation, exécution, clôture ; entrées et sorties / L'habilitation des changements dans les flux de valeur
- Organisations et personnes : Le modèle de compétences LACMT ; responsabilités du gestionnaire des changements ; autorité de changement ; points clés des structures organisationnelles
- Information et technologie : Outils et solutions d'automatisation de la pratique ; recommandations
- Partenaires et fournisseurs : Dépendances de la pratique vis-à-vis des tiers ; soutien apporté par les tiers
- Développement des aptitudes : Modèle de maturité ITIL : aptitude et maturité, niveaux d'aptitude, conception des critères d'aptitude ; critères d'aptitude de la pratique ; auto-évaluation de l'aptitude ; étapes de développement de la pratique, niveau d'aptitude par niveau d'aptitude. Ce socle, présenté une fois, vaut pour les cinq pratiques / Recommandations pour réussir la pratique et principes directeurs ITIL qui les soutiennent
-  *TP officiel « Catégoriser les changements » (15 minutes)*
-  *Exercice guidé du support « Analyser l'habilitation des changements dans un flux de valeur de service »*
-  *TP officiel « Automatisation de l'habilitation des changements » (15 minutes, sous-groupes)*
-  *Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les questions des deux examens blancs officiels portant sur cette pratique (12 par examen, soit 24 questions, dont les 4 du quiz officiel « Vérifier les connaissances ») sont traitées au fil des leçons et en fin de module, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles*

4. Gestion des déploiements (Deployment Management) - 3h30

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : La gestion des déploiements et ses bénéfices ; environnement ; exemples d'environnements d'une organisation qui développe du logiciel / Intégration continue, livraison continue et déploiement continu / Modèles de déploiement : une approche reproductible pour un type de déploiement donné / Deux facteurs de réussite : établir et maintenir des approches efficaces du déploiement dans toute l'organisation ; assurer un déploiement efficace dans le contexte des flux de valeur. Métriques clés
- Processus et flux de valeur : Processus « développement et amélioration des modèles de déploiement » : entrées et sorties / Processus « gestion du cycle de vie des déploiements » : planification, vérification des composants de service, vérification des environnements cibles, exécution, vérification du déploiement / La gestion des déploiements dans les flux de valeur de service
- Organisations et personnes : Gestionnaire des déploiements et praticien du déploiement ; solutions organisationnelles : équipes structurées par pratique, par produit ou service, ou « déploiement en tant que service »
- Information et technologie : Information nécessaire ; solutions d'automatisation ; recommandations
- Partenaires et fournisseurs : Tiers réalisant des activités de déploiement ; fourniture d'outils logiciels et de conseil
- Développement de la pratique : Recommandations pour réussir la pratique et principes directeurs ITIL qui les soutiennent
-  *Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les questions des deux examens blancs officiels portant sur cette pratique (12 par examen, soit 24 questions, dont les 4 du quiz officiel « Vérifier les connaissances ») sont traitées au fil des leçons et en fin de module, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles*

5. Gestion des mises en production (Release Management) - 3h40

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : La gestion des mises en production et ses bénéfices ; approches, modèles et plans : audience cible, approche générale, conditions « pousser / tirer », critères de vérification et d'acceptation, conditions d'utilisation / Pousser ou tirer ? Hypothèse et expérimentation : mettre en production auprès de groupes d'utilisateurs témoins pour valider une hypothèse / Deux facteurs de réussite : établir et maintenir des approches efficaces de la mise en production dans toute l'organisation ; assurer une mise en production efficace dans le contexte des flux de valeur et des relations de service. Métriques clés
- Processus et flux de valeur : Processus « développement et amélioration des modèles de mise en production » : déroulement, entrées et sorties / Processus « planification et coordination des mises en production » : identification du modèle applicable, planification de la mise en production, vérification des composants de service, vérification des procédures, exécution, vérification, revue / Contribution de la pratique aux flux de valeur de service
- Organisations et personnes : Gestionnaire des mises en production ; structures organisationnelles et équipes
- Information et technologie : Outils d'automatisation de la pratique ; recommandations
- Partenaires et fournisseurs : Tiers réalisant des activités de mise en production
- Développement de la pratique : Recommandations pour réussir la pratique et principes directeurs ITIL qui les soutiennent
-  **TP officiel « Mise en production ou déploiement ? » (10 minutes)**
-  **Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les questions des deux examens blancs officiels portant sur cette pratique (12 par examen, soit 24 questions, dont les 4 du quiz officiel « Vérifier les connaissances ») sont traitées au fil des leçons et en fin de module, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles**

6. Gestion des configurations des services (Service Configuration Management) - 3h30

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : Finalité et bénéfices ; modèle de configuration des services et ses usages (analyse d'impact, analyse des causes, analyse de risque, affectation des coûts, planification de la disponibilité) / Actif informatique ou élément de configuration (CI) ? ; système de gestion des configurations (CMS) et base de données de gestion des configurations (CMDB) ; attributs et relations des CI ; visualisation de la CMDB ; modèles de cycle de vie des CI ; durabilité / Vérification et audit des CI : découverte et inventaire, conformité, l'audit comme moyen de vérification de la CMDB / Deux facteurs de réussite : disposer d'une information de configuration pertinente (au service des autres pratiques, avec la qualité des données comme facteur clé) ; optimiser en continu les coûts de fourniture de cette information. Métriques clés
- Processus et flux de valeur : Processus « gérer une approche commune de la gestion des configurations des services » / Processus « capter, gérer et fournir l'information de configuration », y compris la gestion des exceptions / Processus « vérifier les données de configuration » / Le rôle de la pratique dans les flux de valeur de service
- Organisations et personnes : Gestionnaire et coordinateur des configurations ; bibliothécaire des configurations ; propriétaire de ressource ; solutions organisationnelles et équipes de gestion des configurations
- Information et technologie : Automatisation et outillage ; recommandations
- Partenaires et fournisseurs : Écosystème des relations de service ; partenaires et fournisseurs
- Développement de la pratique : Recommandations pour réussir la pratique et principes directeurs ITIL qui les soutiennent
-  **Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les questions des deux examens blancs officiels portant sur cette pratique (12 par examen, soit 24 questions, dont les 4 du quiz officiel « Vérifier les connaissances ») sont traitées au fil des leçons et en fin de module, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles**

7. Gestion des actifs informatiques (IT Asset Management) - 3h30

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : La gestion des actifs informatiques et ses bénéfices ; types d'actifs ; registre des actifs informatiques / Cycle de vie de l'actif, de la planification à la mise au rebut ; audit et vérification ; modèles de cycle de vie par type d'actif et leur contenu / Deux facteurs de réussite : disposer d'une information pertinente sur les actifs tout au long de leur cycle de vie ; surveiller et optimiser en continu leur utilisation. Métriques clés
- Processus et flux de valeur : Processus « gérer une approche commune de la gestion des actifs informatiques » / Processus « gérer le cycle de vie et les enregistrements des actifs informatiques » / Processus « vérifier, auditer et analyser les actifs informatiques » / Contribution de la pratique aux flux de valeur de service
- Organisations et personnes : Le gestionnaire des actifs informatiques et les autres rôles de la pratique ; centralisé ou décentralisé ? ; la pratique dans une petite organisation et dans une grande organisation
- Information et technologie : Outils et solutions d'automatisation de la pratique ; recommandations
- Partenaires et fournisseurs : Dépendance de la pratique vis-à-vis des tiers ; recommandations pour l'intégration des tiers ; fourniture d'outils logiciels et de conseil
- Développement de la pratique : Recommandations pour réussir la pratique et principes directeurs ITIL qui les soutiennent
-  **Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les questions des deux examens blancs officiels portant sur cette pratique (12 par examen, soit 24 questions, dont les 4 du quiz officiel « Vérifier les connaissances ») sont traitées au fil des leçons et en fin de module, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles**

8. Récapitulation, conclusion et préparation à la certification - 50 min

- Module officiel de récapitulation : les flux de valeur clés et les changements dans le contexte des flux de valeur – comment habilitation des changements, mise en production, déploiement, configurations et actifs s'enchaînent de bout en bout
- Modalités officielles de l'examen : 60 QCM (standard, mot manquant, liste, exceptionnellement négative), 90 minutes, 39 bonnes réponses requises (65 %), livre fermé
- Bilan des deux examens blancs officiels traités pendant les trois jours ; examens blancs en ligne PeopleCert
- Points essentiels à retenir ; suite du parcours ITIL® 4 Practice Manager ; évaluation de la formation
- 💡 *Bilan individuel : à partir des résultats obtenus pratique par pratique sur les questions des deux examens blancs, chaque participant identifie les pratiques à renforcer et établit son plan de révision, en s'appuyant sur les justifications officielles du manuel et sur les questionnaires additionnels du formateur. Objectif recommandé : atteindre au moins 80 % de bonnes réponses avant de programmer la certification*