

FORMATION & CERTIFICATION • ITIL 4

TIL® 4 Managing Professional

Parcours complet couvrant les 4 modules ITIL 4 Managing Professional (CDS, DSV, HVIT, DPI) pour maîtriser la gestion moderne des services numériques, l'engagement des parties prenantes et l'amélioration continue.

Référentiel officiel ITIL® 4

Formateurs expérimentés

Mises en situation.

Durée 12 à 16 Jours	Examen ITIL® 4 Specialist
Modalité Présentiel Distanciel	Niveau Avancé

INSCRIPTION / RÉSERVATION



**Je m'inscris
maintenant**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre en profondeur le système de valeur des services ITIL 4 et son application à l'échelle de l'organisation.
- Appliquer les pratiques ITIL 4 dans des environnements à haute vitesse (Agile, DevOps, cloud).
- Découvrir le Système de Valeur de Service (SVS) et la chaîne de valeur ITIL 4.
- Se préparer et réussir les 4 examens ITIL 4 Managing Professional.

PUBLIC CIBLE

- Responsables et managers IT (DSI, responsables de production, responsables applications..)
- Service Managers, Incident / Problem / Change Managers, responsables de processus ITSM.
- Chefs de projet, responsables de produits et de portefeuilles de services numériques.
- Consultants ITSM, responsables gouvernance, qualité ou amélioration continue.

PRÉREQUIS

- Certification ITIL® 4 Foundation obligatoire pour se présenter aux examens Managing Professional.
- Expérience en gestion de services, exploitation ou projets IT recommandée.

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS)

Introduction au module et rappel ITIL 4

- Rappel des concepts clés ITIL 4 : Service Value System, Service Value Chain, pratiques ITIL.
- Positionnement du module CDS dans le parcours ITIL 4 Managing Professional.
- Terminologie et rôles principaux impliqués dans la création et la délivrance des services.

Concevoir et créer des services orientés valeur

- Comprendre la demande, les exigences métier et les résultats attendus.
- Conception de services et de solutions : architecture, composants, options de sourcing.
- Intégration des pratiques de gestion des exigences, business analysis et design de services.
- Gestion du portefeuille de services et priorisation des initiatives.

Intégrer les flux de valeur pour créer, délivrer et supporter

- Construction de value streams de bout en bout pour le support utilisateur et la livraison de services.
- Coordination entre développement, exploitation, support et fournisseurs.
- Gestion des files de travail, de la capacité et des contraintes.
- Optimisation du temps de mise sur le marché et de la qualité de service.

Pratiques ITIL au cœur de CDS

- Service Desk, Incident Management, Problem Management, Change Enablement.
- Release & Deployment Management, Service Validation & Testing.
- Availability, Capacity & Performance, Service Continuity et Monitoring & Event Management.
- Gestion de la sécurité des informations et gestion des risques.

Qualité de service, automatisation et amélioration

- Indicateurs, métriques et tableaux de bord pour piloter la performance des services.
- Automatisation, scripts, orchestrations et intégration d'outils (ITSM, DevOps, cloud).

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

- Approches d'amélioration continue au sein des value streams.
- Préparation à l'examen ITIL 4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS).

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV)

Comprendre et concevoir les parcours clients

- Concepts de parcours client (customer journey) et d'expérience utilisateur (UX/CX).
- Étapes clés du parcours : exploration, engagement, co-création, utilisation, valorisation.
- Cartographie des interactions entre clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires.

Cibler les marchés et les parties prenantes

- Analyse des marchés, segments de clients et parties prenantes.
- Identification des besoins, contraintes et attentes des différentes parties.
- Propositions de valeur et positionnement des offres de services.
- Gestion des fournisseurs et partenaires dans un écosystème de services.
- Construire et entretenir des relations de confiance
- Relations clients, utilisateurs et sponsors : rôles, responsabilités et attentes.
- Pratiques de Relationship Management et de Service Level Management.
- Techniques de communication, collaboration et gestion des conflits.
- Gestion des retours, des réclamations et des "moments de vérité".

Aligner les attentes et contractualiser la valeur

- Définir l'utilité, la garantie et l'expérience attendues d'un service.
- Négocier et formaliser les engagements : SLAs, OLAs, contrats, catalogues de services.
- Onboarding et offboarding des clients et utilisateurs.
- Préparation à l'examen ITIL 4 Specialist: Drive Stakeholder Value (DSV).

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

ITIL® 4 Specialist: High-velocity IT (HVIT)

Spécificités des organisations numériques à haute vitesse

- Nature et enjeux des environnements digitaux à forte cadence.
- Cycle de vie des produits numériques et modèle opératoire ITIL 4.
- Comportements clés : rapidité, résilience, fiabilité, conformité.

Principes et pratiques pour la haute vitesse

- Apport des pratiques Agile, Lean et DevOps à la gestion des services.
- Value streams à haute fréquence : intégration continue, livraison continue (CI/CD).
- Infrastructures modernes : cloud, automatisation, Infrastructure as Code.

Concevoir des services numériques rapides et résilients

- Conception pour la résilience, la sécurité et la performance.
- Monitoring temps réel, observabilité, gestion des événements et incidents majeurs.
- Gestion des risques dans des contextes de changement rapide.

Assurer la valeur et l'amélioration dans les environnements HVIT

- Métriques pour mesurer la valeur délivrée par les produits et services digitaux.
- Boucles de feedback rapides et expérimentation contrôlée.
- Préparation à l'examen ITIL 4 Specialist: High-velocity IT (HVIT).

ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan & Improve (DPI)

Concepts de direction, de planification et d'amélioration

- Rôle de la direction et de la stratégie dans le Service Value System.
- Principes de planification : vision, mission, objectifs, feuilles de route.
- Modèle d'amélioration continue ITIL 4 et gouvernance associée.

Gouvernance, risques et conformité (GRC)

- Notions de gouvernance, de gestion des risques et de conformité réglementaire.
- Intégration GRC au sein de la chaîne de valeur et des pratiques ITIL.
- Définition de contrôles "suffisants mais non excessifs".

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Mettre en œuvre l'amélioration continue

- Identifier et prioriser les opportunités d'amélioration au niveau stratégique, tactique et opérationnel.
- Techniques d'analyse (causes racines, analyse de données, feedback utilisateurs).
- Gestion du changement organisationnel et accompagnement des équipes.

Leadership, culture et gestion des équipes

- Compétences de leadership et de management dans un contexte ITIL 4.
- Culture de collaboration, de transparence et d'amélioration continue.
- Préparation à l'examen ITIL 4 Strategist: Direct, Plan & Improve (DPI).

Synthèse du parcours & préparation aux examens

Ateliers de révision et examens blancs

- Revues de concepts clés et de cas pratiques pour les 4 modules.
- Sessions de questions/réponses et clarification des points difficiles.
- Examens blancs chronométrés avec correction commentée.

Stratégies de réussite aux examens ITIL 4

- Format des examens, types de questions et critères de réussite.
- Conseils de gestion du temps, de lecture et d'analyse des scénarios.
- Plan d'action individuel pour le passage des 4 examens.