

ITIL® v4 – Specialist : Create, Developer and Support (test inclus)

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Éligible au CPF : Non

Domaine : Management du SI

Action collective : Non

Filière : Management SI

Rubrique : ITIL® produites par un Authorised Training Center

Code de formation : IT004CDS

€ Tarifs

Prix public : 2090 €

Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

Le plan de développement des compétences de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.

Le dispositif FNE-Formation.

L'OPCO (opérateurs de compétences) de votre entreprise.

France Travail: sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

CPF -MonCompteFormation

Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

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

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 comment créer, fournir et soutenir des services

Public visé

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

Pré-requis

Avoir obtenu la certification ITIL® v4 Foundation

📍 Lieux & Horaires

Durée : 21 heures

Délai d'accès :

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation

PROGRAMME

1. 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

2. 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

3. 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

4. Examens blancs

5. Passage de la certification ITIL® CDS

📅 Prochaines sessions

Consultez-nous pour les prochaines sessions.

MODALITÉS

Modalités

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'inscription complet

Méthode

Fin de formation : entretien individuel.

Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.

Assiduité : certificat de réalisation.

Validations des acquis : grille d'évaluation des acquis établie par le formateur en fin de formation.