

INTITULE DE LA FORMATION : ITIL 4 SPECIALIST HIGH-VELOCITY IT

REFERENCE : CERT-04

TARIF : 2150€ HT/Personne

MODALITES :

Formation pouvant être dispensée en **Présentiel ou à Distance** (Visioconférence)

DUREE DE LA FORMATION ET NOMBRE DE PARTICIPANTS

Nombre de jours : 3

Nombre d'heure : 21H00

Nombre de participant maximum : 15

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

- **ITIL® 4 Specialist High-velocity IT** s'adresse aux responsables informatiques et praticiens impliqués dans des services numériques ou des projets de transformation numérique ou travaillant dans des environnements à haute vélocité.
- La formation couvre le programme complet du module High Velocity IT et prépare tous les participants à l'examen ITIL® 4 HVIT.
- Cette formation est dispensée en français ou en anglais.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

1. Comprendre les concepts relatifs à la nature "haute vélocité" de l'entreprise numérique, incluant les demandes vis à vis de l'IT
2. Comprendre le cycle de vie des produits numériques en termes de « modèle opérationnel» ITIL
3. Comprendre l'importance des principes directeurs d'ITIL et des autres concepts fondamentaux permettant d'obtenir une informatique véloce
4. Savoir contribuer à la création de valeur à l'aide des produits numériques

PRE-REQUIS :

Certification ITIL 4 Foundation obligatoire (demandée pour le passage de l'examen)

Anglais Professionnel (Examen de certification en anglais)

EVALUATIONS ET SUIVI PEDAGOGIQUE :

- Un examen blanc est effectué sur pour mesurer la progression du participant et les points clés à réviser.
- ARIATIS fera parvenir au participant une évaluation de la formation. Le participant s'engage à répondre à cette évaluation sous 8 jours maximum.

MODALITE D'EXAMEN EN LIGNE

Questions d'examen à choix multiples :

- 40 questions
- 28 points requis pour réussir (sur 40 disponibles) - 70%
- Durée de 90 minutes (+15 mn langue étrangère)
- Aucun document.
- Langue anglaise

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1

1. Comprendre les concepts relatifs à la nature "haute vitesse" de l'entreprise numérique, incluant les demandes vis à vis de l'IT

1.1 Comprendre les termes suivants

- Organisation digitale
- Haute Vitesse IT
- Transformation digitale
- Transformation IT
- Produit digital
- Technologie digitale

1.2 Comprendre quand la transformation digitale de Haute vitesse est désirable et faisable

1.3 Comprendre les cinq objectifs associés avec les produits numériques pour atteindre :

- Des investissements de valeur - application effective et stratégiquement innovante de l'IT
- Développement rapide - réalisation et fourniture rapide de Services et de produits IT
- Operations résilientes - produits et Services hautement résilients.
- Valeur co-créée - interactions effectrice entre fournisseur et consommateur de service
- Assurance de la conformité - exigences de gouvernance, risques et conformité (GRC)

2. Comprendre le cycle de vie des produits numériques en termes de « modèle opérationnel » ITIL

Comprendre les relations de la Haute Vitesse avec :

ARIATIS

3 rue Treilhard 75008 Paris

Siret : 829 243 997 000 14 – Numéro de déclaration d'activité : 11755701875

Prg-2021

- Les quatre dimensions de la gestion de service
- Le système de valeur des services (SVS)
- La chaîne de valeur des services
- Le cycle de vie des produits digitaux

Cas pratique, Question/réponses

JOUR 2

3. Comprendre l'importance des principes directeurs d'ITIL et des autres concepts fondamentaux permettant d'obtenir une informatique véloce

3.1 Comprendre comment utiliser les principes, modèles et concepts suivants :

- Ethique
- Culture sécurité
- Culture Lean
- Toyota Kata
- Lean/ Agile/ Resilient/ Continuous
- Logique Service Dominant
- Design thinking
- Complex Thinking

Pour contribuer à :

- Aider les clients à faire leur travail
- Avoir la confiance et faire confiance
- Augmenter le niveau
- Accepter l'ambiguïté et les incertitudes
- S'engager dans un apprentissage continu

4. Savoir contribuer à la création de valeur à l'aide des produits numériques

4.1 Savoir garantir la réalisation d'un investissement (fournisseur de service)

4.2 Comprendre comment utiliser les pratiques pour réaliser les investissements :

- **Gestion du Portefeuille**
- **Gestion des Relations**

4.3 Savoir effectuer un "fast development" (fournisseurs de services)

4.4 Savoir comment les pratiques suivantes contribuent au "fast development" :

ARIATIS

3 rue Treilhard 75008 Paris

Siret : 829 243 997 000 14 – Numéro de déclaration d'activité : 11755701875

Prg-2021

- Gestion des Architectures
- Analyse Business
- Gestion des Déploiements
- Validation et Test des Services
- Gestion et Développement Logiciel

Cas pratique, Question/réponses

JOUR 3

4.5 Savoir assurer des opérations résilientes (fournisseur de service)

4.6 Savoir comment les pratiques suivantes contribuent à l'élaboration d'opérations résilientes :

- Gestion de la Disponibilité
- Gestion de la Capacité et de la Performance
- Gestion des Evénements
- Gestion des Problèmes
- Gestion de la Continuité de Service
- Gestion des Infrastructures

4.7 Savoir réaliser la co-crédation de valeur (fournisseur de service)

4.8 Savoir utiliser les pratiques suivantes pour réaliser la co-crédation de valeur :

- Gestion des Relations
- Conception des Services
- Service Desk

4.9 Savoir assurer la conformité

4.10 Savoir comment les pratiques suivantes contribuent à la conformité :

- Gestion de la Sécurité
- Gestion des Risques

Cas pratique, Question/réponses

Bilan de fin de formation

Examen Blanc

- 40 questions
- Durée de 90 minutes
- Aucun document.

Inscription sur le site de PEOPLECERT et planification de l'examen

- Le stagiaire doit s'inscrire sur le site <https://candidate.peoplecert.org/> et créer un compte s'il n'en possède pas.
- Après s'être connecté à son compte, le stagiaire clique sur **Register for an exam** pour s'inscrire à son examen. Sélectionne **Using Exam Voucher**, entre son **Code Voucher** et clique sur le bouton **Submit**. Suite à cela, les données de l'examen apparaîtront : pour terminer l'enregistrement, le stagiaire clique sur le bouton **Submit**.
- Il recevra un e-mail confirmant l'inscription et les détails de son examen. Ces données sont également disponibles dans la section **My exams** du compte Web.

La réservation de l'examen doit être effectuée au moins 72 heures (3 jours ouvrables) avant la date de l'examen choisie.

- **Effectuer l'examen** (exemple Peoplecert)

Pour effectuer l'examen il est nécessaire d'installer le logiciel EXAM SHIELD à partir du lien indiqué dans le mail de confirmation que le stagiaire aura reçu.

Une heure avant le début de l'examen, l'installation devra être terminée et tous les logiciels de virtualisation devront être désactivés.

À partir du 1er mars 2021, il suffira d'installer le logiciel EXAM SHIELD une seule fois. Le logiciel pourra également être utilisé pour passer d'autres examens avec PeopleCert.

- **Obligations pour l'examen** (exemple Peoplecert)

Le stagiaire doit avoir avec lui une pièce d'identité en cours de validité avec une photo

Le stagiaire pouvoir tourner sa webcam à 360°C

Le stagiaire ne pas avoir d'autres écrans ou webcam connectés à votre ordinateur

- **10 minutes avant l'heure prévue de l'examen**, le stagiaire appuie sur le bouton "OK" de EXAM SHIELD et attend l'arrivée de l'examineur si celui-ci ne s'est pas encore connecté. Un message pop-up indiquera s'il doit fermer certaines applications avant d'accéder à l'examen. Ensuite, un wizard le guidera pour le mettre en relation avec le Proctor et pour commencer l'examen.

Le stagiaire devra :

- Vérifier les lignes directrices de l'examen
- Scanner son ID
- Voir le tutoriel de l'examen

Lorsque le Proctor accèdera à la session, celui-ci demandera au stagiaire de :

- Contrôler les performances audio et vidéo de son PC
- Montrer son identifiant à la caméra si nécessaire
- Montrer la pièce dans laquelle il se trouve (avec caméra rotative à 360 °, intégrée ou externe)

- Partager son écran avec le surveillant en ligne
- Confirmer ses données personnelles, s'il y a des informations incorrectes, le stagiaire doit en informer le surveillant

Durant l'examen :

Le stagiaire s'assure d'une bonne illumination de son visage et de la pièce, d'éteindre tous les téléphones et de ne recevoir aucune visite pendant toute la durée de l'examen. Il est fondamental qu'il n'y ait aucun bruit de fond dans la pièce.

Si le stagiaire a souscrit à une deuxième tentative d'examen (exemple Peoplecert)

PeopleCert met à disposition l'option Take2 - Exam Re-Sit.

L'option Take2 donne au candidat la possibilité d'ajouter une deuxième tentative d'examen à son propre voucher.

La deuxième tentative pourra être passée avant 6 mois à compter du premier échec.

Prolongement de la validité du voucher d'examen en ligne

Les vouchers sont délivrés avec une durée de validité. Toute éventuelle demande d'extension du voucher aura un coût imposé par le certificateur.

Reprogrammation de la session d'examen en ligne

La date et l'heure de l'examen peuvent être modifiées gratuitement jusqu'à 48 heures avant la date initialement choisie. Entre les 48 heures et 4 heures avant l'examen, le certificateur appliquera un coût supplémentaire.



Ariatis Formation est affiliée accréditée de Pepper Group, qui est ATO accrédité par PeopleCert