

INTITULE DE LA FORMATION : ITIL 4 SPECIALIST CREATE, DELIVER AND SUPPORT

REFERENCE : CERT-02

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 Create, Deliver and Support** est destiné aux professionnels IT responsables de la livraison des produits et services informatiques ainsi qu'aux praticiens ITSM en gérant le fonctionnement.
- La formation couvre le programme complet du module Create, Deliver and Support et prépare tous les participants à l'examen ITIL® 4 CDS.
- Cette formation est dispensée en français ou en anglais.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

1. Comprendre comment planifier et construire un flux de valeur pour créer, fournir et support les services
2. Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à la création, fourniture et support à travers le système de chaîne de valeur (SVS) et les flux.
3. Savoir comment créer, fournir et supporter les services.

PRE-REQUIS :

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

MODALITE D'ORGANISATION ET D'ACCOMPAGNEMENT

- **Conditions préalables**

Ariatis Formation informe le stagiaire des modalités de passage de la certification en ligne, notamment en ce qui concerne le matériel à utiliser.

- **Procédure de l'examen**

Ariatis Formation transmet à l'issue de la formation un mail avec le code du voucher nécessaire pour effectuer l'examen.

Compétences et qualifications des personnes qui assistent le participant dans la Formation :

- Le formateur enverra à ARIATIS un suivi d'assiduité précisant le décompte des heures de formation réalisées.
- Le formateur est habilité et possède les certifications nécessaires pour dispenser la formation.
- ARIATIS assure le suivi de la formation pour tous les envois de documents d'évaluation, le suivi pédagogique, les relations avec le formateur, les attestations de suivi de la formation.

MODALITE D'ASSITANCE :

- Par téléphone, messagerie, visioconférence ...
- Les coordonnées des personnes assurant le suivi du participant lui seront transmises au début de la formation (convocation)
- Le participant pourra contacter le référent ARIATIS du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, celui-ci s'engage à le recontacter dans un délai de 24 à 48 heures.

ACCESSIBILITE :

- Ariatis Formation s'attache à rendre toutes ses formations accessibles aux personnes en situations de handicap.
- Un entretien avec le référent handicap a lieu afin de déterminer la faisabilité du projet et convenir des solutions à mettre en place pour que la formation se passe dans les meilleures conditions.
- **Contact :** formation@ariatis.net

METHODES D'EVALUATION

L'examen a lieu à la fin de la formation

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.

JOUR 1

1. Comprendre comment planifier et construire un flux de valeur pour créer, fournir et support les services

1.1 Comprendre les concepts et challenges relatifs au système de valeur des services

- Structure organisationnelle
- Equipes intégrées / collaboratives.
- Aptitudes, rôles et compétences des équipes
- Culture des équipes et différences
- Travailler avec une mentalité orientée client
- Gestion de la satisfaction des collaborateurs
- La valeur de la communication positive

1.2 Comprendre l'utilisation d'une démarche "shift-left"

1.3 Savoir Planifier et gérer les ressources dans le système de valeur des services (SVS) :

- Collaboration et intégration des équipes
- Planification des équipes
- Résultats basés sur les mesures et le reporting
- La culture d'amélioration continue

1.4 Comprendre l'utilisation et la valeur de la technologie et de l'information à travers le système de valeur des services (SVS) :

- Les outils intégrés de gestion de service
- Le partage et l'intégration des données.
- Reporting et data analytics
- Collaboration et Workflows
- Robotic process Automation (RPA)
- Intelligence artificielle et Machine Learning
- Continuous integration et Continuous Delivery (CI/ CD)
- Modèles d'informations.

Cas d'étude, question/réponse

JOUR 2

2. Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à la création, fourniture et support à travers le système de chaîne de valeur (SVS) et les flux.

2.1 Savoir utiliser un flux à travers la chaîne de valeur pour concevoir, développer et transitionner de nouveaux services

2.2 Savoir comment les pratiques ITIL suivantes contribuent à un flux de valeur pour un nouveau service :

- Conception de Service
- Développement et Gestion de Logiciels
- Gestion des déploiements
- Gestion des versions
- Validation et tests des services
- Gestion des changements

2.3 Savoir utiliser un flux de valeur pour fournir un support utilisateur

2.4 Savoir comment les pratiques ITIL suivantes contribuent un flux de valeur pour fournir un support utilisateur :

- Service Desk
- Gestion des Incidents
- Gestion des Problèmes
- Gestion de la Connaissance
- Gestion des Niveaux de Service
- Monitoring et Gestion des Evénements

Cas d'étude, question/réponse

JOUR 3

3. Savoir comment créer, fournir et supporter les services.

3.1 Savoir coordonner, hiérarchiser et structurer le travail et activités pour créer, fournir et soutenir des services, incluant :

- La gestion du travail sous forme de tickets
- La priorisation du travail

3.2 Comprendre l'utilisation des éléments suivants à travers le système de chaîne de valeur (SVS) :

- Considérations acheter / produire
- Options d'approvisionnements
- Intégration et Gestion des Services

Cas d'étude, question/réponse

Bilan de fin de formation

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.

ARIATIS

3 rue Treillard 75008 Paris

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

Prg-2021

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 directives 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

ARIATIS

3 rue Treillard 75008 Paris

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

Prg-2021