ITIL : Plan, Implement & Control (PIC)

3 Jours (21 Heures) / Examen et PeopleCert Membership+ Inclus

Les participants acquerront une **compréhension et une application** des concepts couverts dans les **5 Pratiques de Gestion ITIL** couvertes dans le module ITIL4 Plan, Implement and Control (PIC) : Change Enablement, Deployment Management, Release Management, Service Configuration Management, et IT Asset Management.

Ce cours inclut :



• Une expérience d'apprentissage riche et interactive

• Guide de référence, support de cours et guides officiels des pratiques PIC en format numérique

• L'option Take2, ou une deuxième tentative d'examen gratuite

• Examen blanc officiel en ligne

• L'adhésion PeopleCert Membership+ d'un an

• Repas et pauses café pour ceux qui assistent à un cours en présentiel

Cette formation peut être dispensée en français mais avec examen et supports en anglais uniquement.

ITIL® 4 SPÉCIALISTE : PLANIFIER, METTRE EN ŒUVRE ET CONTRÔLER (PIC)

Comprenez le but et les concepts clés des pratiques de Plan, Implement and Control, soulignant leur importance dans l'établissement, l'exécution et la gouvernance des stratégies de service informatique de manière efficace.

OBJECTIFS CLÉS D'APPRENTISSAGE

- **Change Enablement** – Développez les compétences pour gérer et contrôler efficacement les changements dans l'environnement informatique, minimisant les risques et assurant l'alignement avec les objectifs commerciaux.
- **Deployment Management** – Apprenez les meilleures pratiques pour déployer de nouveaux services ou services mis à jour, y compris la coordination des ressources et la minimisation des perturbations pour les opérations en cours.
- **Release Management** – Acquérir une expertise dans la planification et la gestion des versions réussies, garantissant que les nouveaux services ou mises à jour apportent de la valeur et répondent aux attentes des utilisateurs.
- **Service Configuration Management** – Maîtrisez les processus impliqués dans le suivi et la gestion précis des éléments de configuration, garantissant la visibilité et le contrôle sur le paysage de service.
- **IT Asset Management** – Construisez une compréhension complète de la gestion des actifs informatiques tout au long de leur cycle de vie, de l'acquisition à la mise au rebut, pour optimiser les coûts et améliorer la valeur.

CONTENU DU COURS & AGENDA

- **Facteurs de réussite de la pratique**

  Apprenez les facteurs de réussite de la pratique (PSF) et les principales métriques de pratique, essentiels pour évaluer l'efficacité et la maturité des pratiques de Planification, Mise en œuvre et Contrôle dans l'atteinte des objectifs stratégiques.

- **Processus de pratique**

  Explorez les processus, y compris les activités clés, et apprenez à les intégrer dans le flux de valeur de votre organisation pour assurer une planification cohérente, une mise en œuvre efficace et des mécanismes de contrôle robustes.

- **Rôles et compétences**

  Concentrez-vous sur les rôles clés au sein des pratiques de Plan, Implement & Control, et comprenez comment positionner efficacement les pratiques au sein de votre organisation. Développez les compétences nécessaires pour planifier, exécuter et contrôler les stratégies de service informatique.

- **Information et technologie**

  Voyez comment l'Information et la Technologie peuvent soutenir et activer les pratiques de Plan, Implement & Control pour apporter des améliorations, en fournissant des outils et des systèmes pour une planification, une mise en œuvre et un contrôle efficaces.

- **Partenaires et fournisseurs**

  Explorez le rôle des partenaires et des fournisseurs dans les pratiques de Plan, Implement & Control, en comprenant comment collaborer efficacement pour améliorer l'exécution de la stratégie et la gouvernance.

- **Le modèle de capacité ITIL**

  Découvrez comment les critères de capacité soutiennent le développement de la capacité des pratiques, en garantissant l'alignement avec les meilleures pratiques de l'industrie et les exigences organisationnelles pour une planification, une mise en œuvre et un contrôle efficaces.

- **Succès de la pratique**

  Apprenez des stratégies pour réussir avec les pratiques de Plan, Implement & Control et comprenez comment elles sont soutenues par les principes directeurs de l'ITIL, garantissant l'établissement de stratégies de service informatique efficaces et de cadres de gouvernance pour atteindre les objectifs commerciaux.

Ce cours alternera des présentations, des quiz, des activités (tâches et exercices) et des examens blancs pour préparer les apprenants à l'examen.

QUI DEVRAIT ASSISTER AU COURS ITIL4 PIC ?

Le cours ITIL® 4 Spécialiste : Plan, Implement & Control (PIC) est généralement conçu pour les responsables informatiques, les responsables de la prestation de services informatiques, les professionnels de la gestion des services informatiques, les chefs de projet et les responsables d'équipe en informatique et les consultants informatiques.

Ce cours est idéal pour ceux qui ont une compréhension fondamentale des concepts de l'ITIL® 4 et cherchent à approfondir leur expertise dans la mise en œuvre, la gestion et le contrôle des stratégies et des opérations de service informatique.

PRÉREQUIS

Pour assister à ce cours, les participants doivent détenir le certificat ITIL®4 Foundation. Les participants devraient avoir terminé le niveau Fondation ITIL4 pour s'assurer qu'ils ont une compréhension de base des concepts, de la terminologie et du cadre de l'ITIL. Une bonne connaissance de l'anglais est indispensable.

Les participants qui n'ont pas passé l'examen Foundation avec B2B Learning devront nous fournir une copie de leur certificat lors de leur inscription à ce cours. Si vous devez passer votre examen Fondation ITIL 4, vous pouvez soit assister à notre cours en classe Fondation ITIL 4 ou module d'apprentissage en ligne, ou réserver votre examen en ligne uniquement si vous préférez étudier par vous-même.

À PROPOS DE L'EXAMEN DE CERTIFICATION

L'examen est conçu pour évaluer si vous pouvez démontrer un rappel et une compréhension suffisants des pratiques de l'IITIL 4 Specialist: Plan, Implement, and Control, telles que décrites dans le programme. Les qualifications de pratique ITIL® 4 s'appuient sur les connaissances existantes des apprenants du cadre ITIL® 4.

Deux exemples d'examens blancs sont à votre disposition pour vous entraîner pendant le cours. Vous aurez également accès aux examens blancs en ligne, que vous pourrez accéder depuis n'importe quel appareil. Ceux-ci vous aideront à vous sentir confiant dans votre compréhension des pratiques de Plan, Implement, and Control et à vous familiariser avec le style et la structure des examens.

- **Type d'examen :** 60 questions à choix multiples
- **Taux de réussite :** 39 sur 60 points requis pour réussir (65%)
- **Durée :** 90 minutes
- **Examen à livre fermé**
- **Examen disponible uniquement en anglais**

Le premier matin du cours, vous recevrez un bon pour un examen supervisé en ligne, ce qui vous permettra de passer l'examen à votre convenance après la formation. Pour les cours calendrier (optionnel pour les cours en entreprise), ce bon comprend une adhésion d'un an à PeopleCert Membership Plus, qui offre des avantages tels qu'une deuxième tentative gratuite avec Take2 et l'accès à des examens blancs en ligne. Votre formateur vous fournira également des informations détaillées sur les règles et les directives de l'examen pendant la formation.

DOCUMENTATION

Les participants recevront un ensemble de matériel de cours accrédité en format numérique associé à leur bon d'examen :

- Les supports de cours officiels de Peoplecert (OTM) comprenant un guide de référence, le support de l'apprenant, des quiz, des activités et 2 examens blancs. Les étudiants peuvent imprimer ces supports s'ils le souhaitent.
- Les 5 guides de référence pour les 5 pratiques ITIL couvertes dans ce cours en version digitale : Gestion des incidents, Gestion des demandes de service, Gestion des problèmes, Service Desk, Surveillance et Gestion des événements.