ITIL Practice Collaborate, Assure and Improve (CAI)

Collaborer, garantir et améliorer afin de soutenir la performance de l'organisation et la création de valeur

Les participants acquerront une **compréhension et une application** des concepts couverts dans les **5 Pratiques de Gestion ITIL** couvertes dans le **module ITIL4 Collaborate, Assure and Improve (CAI)** : Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion du niveau de service, Amélioration continue et Gestion de la sécurité de l'information.



Ce cours comprend :

• Une expérience d'apprentissage riche et interactive

• Guide de référence rapide, support de cours et les manuels officiels en format numérique

• Option Take2, ou un repassage gratuit à l'examen

• Examen blanc officiel en ligne

• Adhésion PeopleCert Membership+ de 1 an pour maintenir vos certifications à jour

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

ITIL® 4 SPECIALIST : COLLABORER, ASSURER ET AMÉLIORER (CAI)

Comprenez le but et les concepts clés des pratiques de Collaborate, Assure and Improve et améliorez la gestion des services informatiques par une collaboration efficace, une assurance et une amélioration continue.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE CLÉS

- **Relationship Management** – Apprenez à cultiver et à maintenir des relations solides avec les parties prenantes internes et externes, en assurant l'alignement avec les objectifs commerciaux et en renforçant les efforts de collaboration au sein de l'organisation.
- **Supplier Management** – Développez des compétences pour gérer efficacement les fournisseurs, de la sélection à l'évaluation des performances, pour garantir que les ressources externes soutiennent et renforcent la qualité et la résilience du service.
- **Service Level Management** – Acquérir une expertise dans la définition, le suivi et la gestion des niveaux de service, permettant une approche transparente pour atteindre les objectifs organisationnels et apporter une valeur mesurable aux clients.
- **Continual Improvement** – Maîtrisez les stratégies pour mettre en œuvre une culture d'amélioration continue, en identifiant les opportunités d'améliorer les processus, les services et les résultats qui favorisent le progrès et l'innovation soutenus.
- **Information Security Management** – Comprenez le rôle essentiel de la protection de l'information dans la gestion des services, en veillant à ce que l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données soient respectées dans toutes les pratiques de service.

CONTENU DU COURS & AGENDA

Comprenez les concepts clés de la gestion des relations, de la gestion des fournisseurs, de la gestion des niveaux de service, de l'amélioration continue et de la gestion de la sécurité de l'information, et expliquez leur importance dans la promotion de la collaboration, l'assurance de la qualité du service, la promotion de l'amélioration continue et le maintien de la sécurité de l'information. Pour chaque pratique que vous étudierez :

Facteurs de succès de la pratique
Introduisez les facteurs de succès de la pratique (PSF) et les indicateurs clés des pratiques, essentiels pour évaluer l'efficacité et la maturité des pratiques de collaboration, d'assurance et d'amélioration dans l'atteinte des objectifs organisationnels et la création de valeur pour les parties prenantes.
Processus de pratique
Explorez les processus incluant les activités clés et apprenez à intégrer les pratiques dans le flux de valeur de l'organisation pour renforcer la collaboration, l'assurance et l'amélioration à travers les processus de prestation de services.
Rôles et compétences
Concentrez-vous sur les rôles clés des pratiques de collaboration, d'assurance et d'amélioration et comprenez comment positionner efficacement les pratiques au sein de l'organisation. Développez les compétences nécessaires pour favoriser la

collaboration, assurer l'assurance et faciliter les initiatives d'amélioration.
Information et technologie
Explorez comment l'information et la technologie peuvent soutenir et habiliter les pratiques de collaboration, d'assurance et d'amélioration pour apporter des améliorations, en fournissant des outils, des technologies et des meilleures pratiques pour renforcer les efforts de collaboration, d'assurance et d'amélioration continue.
Partenaires et fournisseurs
Concentrez-vous sur le rôle des partenaires et des fournisseurs dans les pratiques de collaboration, d'assurance et d'amélioration, en comprenant comment collaborer efficacement pour tirer parti de l'expertise externe, des ressources et des capacités pour améliorer la prestation de services et atteindre les objectifs organisationnels.
Le modèle de capacité ITIL
Explorez comment les critères de capacité soutiennent le développement des capacités des pratiques, en assurant l'alignement avec les meilleures pratiques de l'industrie et les exigences organisationnelles pour une collaboration, une assurance et des pratiques d'amélioration efficaces.
Succès de la pratique
Concentrez-vous sur les recommandations pour le succès de la collaboration, de l'assurance et de l'amélioration et comprenez comment elles sont soutenues par les principes directeurs de l'ITIL, garantissant l'établissement d'une culture de collaboration, d'assurance et d'amélioration continue pour favoriser le succès organisationnel.

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

A QUI S'ADRESSE LE COURS COLLABORATE, ASSURE AND IMPROVE ITIL4 ?

Le cours ITIL® 4 : Collaborate, Assure and Improve est conçu pour les gestionnaires de services informatiques, les gestionnaires de niveau de service, les gestionnaires de fournisseurs et de relations, les professionnels de la sécurité informatique et de la conformité, les professionnels de l'amélioration continue et de l'assurance qualité, et tous les experts en ITIL en devenir.

Ce cours est idéal pour les professionnels visant à favoriser une culture de collaboration, améliorer la qualité du service et renforcer le cadre de gestion des services de leur organisation.

PRÉREQUIS

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

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

À PROPOS DE L'EXAMEN DE CERTIFICATION

L'examen est conçu pour évaluer si vous pouvez démontrer une capacité de rappel et de compréhension suffisante des pratiques d'ITIL4 Collaborate, Assure and Improve 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 examens blancs sont disponibles pour que vous puissiez vous entraîner pendant le cours. Vous aurez également accès aux examens blancs en ligne, accessibles depuis n'importe quel appareil. Ces éléments vous aideront à prendre confiance en votre compréhension des pratiques Collaborer, Assurer et Améliorer 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 marques requises pour passer (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 surveillé en ligne, vous permettant de passer l'examen à votre convenance après la formation. Pour les cours calendaires (optionnel pour les cours en entreprise), ce bon comprend une adhésion Plus à PeopleCert de 1 an, qui offre des avantages comme une deuxième chance gratuite avec Take2 et l'accès à des examens blancs en ligne. Votre formateur fournira également des informations détaillées sur les règles et les directives de l'examen pendant la formation.

MATÉRIEL DE COURS

Les étudiants recevront un ensemble de matériel de cours accrédité en format numérique avec leur bon d'examen :

- Les matériaux officiels de formation de Peoplecert (OTM) comprenant un guide de référence rapide, le cahier de l'apprenant, des quiz, des activités et 2 échantillons de papiers d'examen. Les participants peuvent imprimer le matériel s'ils le souhaitent.
- Les 5 guides de base pour les 5 pratiques ITIL couvertes dans ce cours : relationship management, supplier management, service level management, continual improvement et information security management.