

ITIL® V4 CODE2UTF('8211',0) SPECIALIST : CREATE, DEVELOPPER AND SUPPORT (TEST INCLUS)

CODE STAGE : IT004CDS

OBJECTIFS

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

DURÉE

3 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Avoir obtenu la certification ITIL® v4 Foundation

PROGRAMME

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

code2utf('8211',0) Concepts et défis : structure organisationnelle, équipes collaboratives/ intégrées, aptitudes de lcode2utf('8217',0)équipe, rôles, compétences, culture d'équipe et différences, adopter une approche orientée client, mesure de la satisfaction des personnels, intérêt des communications positives

code2utf('8211',0) Savoir planifier et gérer des ressources dans le SVS : collaboration et intégration de lcode2utf('8217',0)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

code2utf('8211',0) Savoir utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et déployer de nouveaux services

code2utf('8211',0) Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir un support utilisateur

3.Savoir comment créer, fournir et soutenir des services

code2utf('8211',0) 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

