

ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver et Support (CDS)

Réconcilier les métiers de l'entreprise avec les études et la production informatique

 Présentiel ou en classe à distance

Durée : 3 jours (21 h)
+ activité à distance

Réf. : MG193

Prix inter : 2.245,00 € HT

Forfait intra : 13.385,00 € HT

Il s'agit de l'une des quatre publications spécialisées ITIL 4, qui s'appuient sur les concepts qui ont été introduits dans la publication ITIL 4 Foundation. ITIL 4 CDS aborde la gestion des services et produits, avec une focalisation sur les aspects culturels et de gestion d'équipe. ITIL 4 CDS donne un aperçu des outils et des technologies qui prennent en charge la gestion des services, et montre comment intégrer les pratiques de gestion dans des modèles de flux de valeur de bout en bout.

Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver et Support et inclus le voucher pour passer l'examen.

Les objectifs de la formation

- Comprendre comment planifier et construire un flux de valeur pour créer, fournir et soutenir un service
- Savoir comment les pratiques ITIL pertinentes contribuent à la création, fourniture et soutien à travers le Système de Valeur des Services (SVS) et les Flux de Valeur
- Savoir comment créer, fournir et soutenir des services
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 CDS

A qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

- Les détenteurs de la certification ITIL 4 Foundation souhaitant développer leurs connaissances
- Les managers (et superviseurs, chefs d'équipes) en gestion de services, ou ceux souhaitant le devenir
- Les praticiens en gestion de services (consultants, opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsable de leur fourniture de bout en bout

Prérequis

- Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification
- Le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais
- [Accédez aux prérequis techniques pour le passage de la certification](#)
- [Disposez-vous des compétences nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !](#)

Programme

Avant la session

- Des rappels sur ITIL 4 en vidéo (6 vidéos)

En présentiel / A distance

1 - Organisations, personnes et culture

- Structures d'Organisation
- Construire des équipes efficaces
- Développer la culture d'équipe

2 - Technologies et informations

- Intégration et partage des données
- Rapport et analyses avancées
- Collaboration et flux de travail
- Automatisation des processus
- Intelligence artificielle
- Machine Learning
- Intégration, fourniture et déploiement continu (CI/CD)
- Valeur d'un modèle d'information efficace

3 - Flux de valeur "Développement d'un nouveau service"

- Modèle de flux de valeur "développement d'un nouveau service"
- Pratique conception des services
- Pratique gestion et développement logiciels
- Pratique gestion des déploiements
- Pratique gestion des mises en production
- Pratique tests et validation des services
- Pratique habilitation des changements

4 - Flux de valeur "Restauration d'un service en production"

- Modèle de flux de valeur "Restauration d'un service en production"
- Pratique centre de service
- Pratique gestion des incidents
- Pratique gestion des problèmes
- Pratique gestion des connaissances
- Pratique gestion des niveaux de service
- Pratique surveillance et gestion des événements

5 - Prioriser et gérer les travaux

- Prioriser
- Gérer les queues et backlogs
- Considérations commerciales : acheter ou construire
- Considérations des sous-traitances : options et gestion/Intégration de services (SIAM)

6 - Préparation et passage de la certification

- Révision des concepts en vue de la certification
- Jeux de questions/réponses
- Examen blanc
- Correction collective

- Fourniture d'un voucher et des informations nécessaires pour passer la certification en ligne après la formation
- Passage de l'examen de certification ITIL 4 Create, Deliver et Support qui consiste à traiter en 90 minutes un QCM de 40 questions (examen en anglais)
- Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 bonnes réponses), l'examen est réussi
- En cas d'échec à la certification, les participants inscrits dans le cadre de l'action collective Atlas peuvent se présenter une seconde fois à l'examen sans coût supplémentaire
- AXELOS est un organisme accrédité officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats

Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.

Les points forts de la formation

- Les exposés sont complétés dans chaque module par des exercices stimulant la réflexion et facilitant l'assimilation par déduction.
- Les nombreux retours d'expériences de consultants expérimentés permettent d'illustrer les concepts et d'accroître la pertinence des réponses fournies.
- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification dans les meilleures conditions.
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.
- Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Create Deliver and Support, et inclut le voucher pour passer l'examen.
- 100% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.

Dates et villes 2024 - Référence MG193

Montpellier

du 17 juin au 19 juin

Tours

du 17 juin au 19 juin

Toulouse

du 17 juin au 19 juin

Strasbourg

du 17 juin au 19 juin

Sophia Antipolis

du 17 juin au 19 juin

Rouen

du 17 juin au 19 juin

Rennes

du 17 juin au 19 juin

Paris

du 17 juin au 19 juin **Session garantie** du 9 sept. au 11 sept. du 25 nov. au 27 nov.

Nantes

du 17 juin au 19 juin

Nancy

du 17 juin au 19 juin

A distance

du 17 juin au 19 juin **Session garantie** du 9 sept. au 11 sept. du 25 nov. au 27 nov.

Marseille

du 17 juin au 19 juin

Lyon

du 17 juin au 19 juin

du 9 sept. au 11 sept.

Lille

du 17 juin au 19 juin

du 25 nov. au 27 nov.

Grenoble

du 17 juin au 19 juin

Bordeaux

du 17 juin au 19 juin

Aix-en-Provence

du 17 juin au 19 juin