

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

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

Présentiel ou en classe à distance



3 jours (21 h)

Prix inter : 2.350,00 € HT

Réf.: MG193



Il s'agit de l'une des 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 and Support et inclus le voucher pour passer l'examen.

## A qui s'adresse cette formation ?



### Pour qui

- Les détenteurs de la certification ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification 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 ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification
- **Accédez aux prérequis techniques pour le passage de la certification**
- **Disposez-vous des connaissances 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 et culture

- Structures d'Organisation
- Culture d'équipe
- Culture d'amélioration continue
- Culture collaborative

- Etat d'esprit orienté Client
- Communication positive

## 2 - Equipes efficaces

- Aptitudes, rôles et compétences
- Planification des ressources
- Management de la satisfaction des employés
- Mesures et rapports orientés résultats
- Etat d'esprit orienté Client
- Communication positive

## 3 - Technologies et informations pour créer, fournir et soutenir les services

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

## 4 - Flux de valeur

- Anatomie d'un flux de valeur
- Concevoir un flux de valeur
- Cartographie d'un flux de valeur
- Pratique gestion des déploiements
- Pratique gestion des mises en production
- Pratique tests et validation des services
- Pratique habilitation des changements

## 5 - Flux de valeur pour créer, fournir et soutenir les services

- Modèle de flux de valeur "Création d'un nouveau service"

## 6 - Flux de valeur pour le soutien des utilisateurs

- Modèle de flux de valeur "Restauration d'un service en production"

## 7 - Prioriser et gérer les travaux

- Gérer les queues et backlogs
- Prioriser le travail
- Swarming
- Approche Shift-Left

## 8 - Considérations commerciales et d'approvisionnement

- Acheter ou construire
- Modèles d'approvisionnement
- Management et Intégration des Services

## 9 - Module 8 - Et après ?

- Examen blanc

## 10 - Planifier l'examen après la formation

- Modalités de passage de l'examen après la formation
- Examen en français surveillé en ligne par PeopleCert : 40 questions type QCM en 1 heure 30 minutes (70% de bonnes réponses pour réussir l'examen)
- En cas d'échec à l'examen, les participants peuvent se présenter une seconde fois à l'examen, sans coût supplémentaire



### 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 Specialist: Create, Deliver and Support



## 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 de PeopleCert group. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés.
- Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support, et inclus le voucher pour passer l'examen.
- 82% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.



## Dates et villes 2026 - Référence MG193

 Dernières places disponibles  Session garantie

### A distance

du 26 janv. au 28 janv.  
du 30 mars au 1 avr.

du 1 juin au 3 juin  
du 17 août au 19 août

du 19 oct. au 21 oct.  
du 7 déc. au 9 déc.

### Strasbourg

du 26 janv. au 28 janv.  
du 1 juin au 3 juin

du 17 août au 19 août  
du 7 déc. au 9 déc.

### Sophia Antipolis

du 26 janv. au 28 janv.  
du 1 juin au 3 juin

du 17 août au 19 août  
du 7 déc. au 9 déc.

### Rouen

du 26 janv. au 28 janv.  
du 1 juin au 3 juin

du 17 août au 19 août  
du 7 déc. au 9 déc.

### Rennes

du 26 janv. au 28 janv.

du 1 juin au 3 juin

du 19 oct. au 21 oct.

### Paris

du 26 janv. au 28 janv.

du 1 juin au 3 juin

du 19 oct. au 21 oct.

du 30 mars au 1 avr.

du 17 août au 19 août

du 7 déc. au 9 déc.

## Bordeaux

du 26 janv. au 28 janv.

du 1 juin au 3 juin

du 19 oct. au 21 oct.

## Nantes

du 26 janv. au 28 janv.

du 1 juin au 3 juin

du 19 oct. au 21 oct.

## Lyon

du 26 janv. au 28 janv.

du 1 juin au 3 juin

du 19 oct. au 21 oct.

## Toulouse

du 30 mars au 1 avr.

du 17 août au 19 août

du 19 oct. au 21 oct.

## Marseille

du 30 mars au 1 avr.

du 17 août au 19 août

du 19 oct. au 21 oct.

## Lille

du 30 mars au 1 avr.

du 17 août au 19 août

du 19 oct. au 21 oct.

## Aix-en-Provence

du 30 mars au 1 avr.

du 17 août au 19 août

du 19 oct. au 21 oct.