

## ITIL™ 4 Specialist : Create, Deliver and Support

Date et durée
Code formation : ITILCDS Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Formation avec certification
ITIL™ 4
Description
<p>La formation de spécialiste ITIL™ 4 : Create, Deliver and Support (CDS) vous prépare à la gestion et à l'optimisation des services informatiques. Apprenez à <b>créer, délivrer et maintenir des solutions numériques efficaces</b> tout en améliorant la satisfaction client.</p> <p>Idéale pour les praticiens ITIL et les responsable IT, ce module de cours vous aidera à améliorer vos processus actuels, à gérer efficacement vos équipes informatiques, à <b>optimiser vos flux de valeur et vos flux de travail</b>. Il vous permettra également d'aligner vos services digitaux sur la stratégie de votre entreprise et d'améliorer la façon dont les services sont développés. De plus, ce programme vise à faciliter l'intégration des nouvelles technologies en adoptant <b>des méthodes de travail Lean, Agile et DevOps</b>.</p> <p>A la fin de cette formation de 3 jours, vous serez également préparé pour <b>passer l'examen officiel ITIL™ 4 Specialist : Create, Deliver and Support</b> inclus dans notre offre (<i>plus d'infos dans l'onglet Certification</i>).</p>
Objectifs
<p>À la fin de cette formation de spécialiste ITIL 4, vous atteindrez les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• planifier et créer une chaîne de valeur des services (SVC) pour créer, délivrer et garantir le support des services IT ;</li><li>• connaître la manière dont les pratiques ITIL™ contribuent à la création, à la délivrance et au support des systèmes et flux de valeur ;</li></ul> <p>officiel ITIL™ 4 Specialist : Create, Deliver and Support.</p>  <p>by PeopleCert</p> <p>Oo2 est un ATO accrédité par AXELOS® et PeopleCert pour</p> <p>délivrer les formations ITIL™. Ce statut vous garantit de suivre des cours avec un formateur agréé et des supports officiels.</p>
Points forts

Une formation dispensée par un formateur agréé ITIL™ 4 ; des travaux pratiques et le passage de l'examen ITIL™ 4 Specialist : Create, Deliver and Support inclus dans notre offre.

## Certification

À la fin de cette formation, vous recevrez un voucher (bon d'échange) qui vous permettra de **planifier votre examen ITIL™ 4 Managing Professional Create, Deliver and Support**, disponible en ligne à tout moment. Disponible en plusieurs langues (français inclus), cet examen consiste à **répondre à un QCM de 40 questions**. Vous disposerez de 1h30 maximum et devrez obtenir un minimum de 28 réponses correctes (livre fermé) pour le réussir. Les objectifs de cet examen visent à évaluer votre niveau de compétence dans la compréhension et l'application des **concepts, méthodes et principes d'ITIL 4** abordés dans ce programme de formation. Une fois cet examen réussi, vous recevrez votre **certification ITIL™ 4 Specialist : Create, Deliver and Support**. Celle-ci est soumise à un **renouvellement de 3 ans** à compter de sa date de délivrance.



**Notre offre inclut la possibilité de repasser l'examen, sans frais supplémentaires, en cas d'échec au premier passage.**

## Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques

## Pré-requis

Pour suivre cette formation, vous devez **être certifié ITIL™ 4 Foundation** afin de pouvoir vous présenter à l'examen ITIL™ 4 Managing Professional Create, Deliver and Support.

### **Formation recommandée :**

Les formations ci-dessous sont recommandées.

[ITIL® 4 Foundation avec certification](#)

## Public

### **Cette formation s'adresse aux publics suivants :**

- les praticiens ITIL et les responsables informatiques qui créaient, délivrent et assurent un support pour des produits et des services numériques.

### Cette formation s'adresse aux profils suivants

[Directeur des Systèmes d'Information \(DSI\)](#)

[Manager](#)

[Chef d'entreprise / Dirigeant](#)

## Programme

### **1. Planification et création d'une chaîne de valeur des services (SVC)**

- Comprendre les principes et les enjeux de la SVC pour les éléments suivants :
  - la structure organisationnelle ;
  - les équipes intégrées et collaboratives ;
  - les capacités, les rôles et les compétences des équipes ;
  - la culture et les différences des équipes ;

- le travail dans un état d'esprit orienté vers le client ;
- la gestion de la satisfaction des collaborateurs (trices) ;
- la valeur d'une communication positive.
- Comprendre l'utilisation de la pratique shift-left au sein de l'ITSM.
- Planifier et gérer les ressources de la SVS pour les éléments suivants :
  - la collaboration et l'intégration des équipes ;
  - la planification des effectifs ;
  - l'évaluation et la rédaction de rapports basés sur les résultats ;
  - la culture de l'amélioration continue.
- Comprendre les usages et la valeur de l'information et des technologies du système de service pour les éléments suivants :
  - les outils de gestion intégrée des services ;
  - l'intégration et le partage des données ;
  - les rapports et les analyses avancées ;
  - la collaboration et le flux de travail ;
  - l'automatisation des processus robotiques (RPA) ;
  - l'intelligence artificielle et le machine learning ;
  - l'intégration continue et la livraison ou le déploiement ;
  - les modèles d'information.

## 2. Compréhension des pratiques ITIL importantes

- Utiliser la chaîne de valeur pour concevoir, développer et mettre en place de nouveaux services.
- Comprendre comment les pratiques ITIL suivantes contribuent à la chaîne de valeur d'un nouveau service :
  - la conception des services ;
  - le développement et la gestion des logiciels ;
  - la gestion des déploiements ;
  - la gestion des releases ;
  - la validation et le test des services ;
  - la gestion du changement.
- Utiliser la chaîne de valeur pour le support des utilisateurs.
- Comprendre comment les pratiques ITIL suivantes permettent de créer une chaîne de valeur pour le support utilisateur :
  - le service Desk ;
  - la gestion des incidents ;
  - la gestion des problèmes ;
  - la gestion des connaissances ;
  - la gestion des niveaux de service ;
  - la surveillance et la gestion des événements.

## 3. Création, distribution et assistance aux services informatiques

- Coordonner, prioriser et structurer les tâches afin de créer et délivrer des services de qualité (système de tickets).
- Comprendre l'utilisation et la valeur des éléments suivants pour la SVC :
  - les considérations relatives à l'achat ou à la création ;
  - les options d'approvisionnement ;
  - l'intégration et la gestion des services.