

# ITIL® 4 - Specialist : Create, Deliver and Support (test inclus)

Référence : IT004CDS

Durée : 3 jours

Certification : ITIL® 4 Specialist - CDS

## CONNAISSANCES PREALABLES

- 1-Avoir obtenu la certification [ITIL® 4 Foundation](#).

## PROFIL DES STAGIAIRES

- 1-Personnels impliqués dans des activités de gestion des services ou produits digitaux (Responsables support, chefs de projet informatique, consultants, opérationnels...).
- 2-Toute personne certifiée ITIL® 4 Foundation souhaitant développer ses connaissances en matière de gestion des services.

## 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.

## CERTIFICATION PREPAREE

La certification ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support est disponible en français et dure 90 minutes. Vous aurez à répondre à 40 questions à choix multiples. Le score minimum pour réussir l'examen doit être de 70% (28/40). Cette certification est nécessaire pour l'obtention des niveaux de certification ITIL® Managing Professionnal (MP) et Master. Le taux de réussite de cette certification sur le 1er semestre 2023 est de 100%. Pour connaître tous les détails concernant les prérequis relatifs au passage de l'examen de certification en ligne, nous vous invitons à [cliquer ici](#) pour accéder à la documentation officielle du certificateur

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### Comprendre la planification et le développement d'un flux de valeur du service pour créer, fournir et soutenir des services (4h00)

- Concepts et défis : structure organisationnelle, équipes collaboratives/ intégrées, aptitudes de l'équipe, rôles, compétences, culture d'équipe et différences, adopter une approche orientée client, mesure de la satisfaction des personnels, intérêt des communications positives

- Savoir planifier et gérer des ressources dans le SVS : collaboration et intégration de l'équipe, planification de la charge de travail, mesures et rapport fondés sur les résultats :
- Comprendre la démarche de "décalage vers la gauche" et comment l'utiliser
- Comprendre utilisation et valeur de la technologie et des informations : outils de gestion des services intégrés, intégration et partage de données, rapports et analyses, collaboration et flux de travail, automatisation du processus, apprentissage par la machine, intégration, fourniture et déploiement continus

### **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 (7h00)**

- Savoir utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et déployer de nouveaux services : Pratiques contribuant au flux de valeur d'un nouveau service : conception du service, développement logiciel, gestion des déploiements, gestion des mises en production, Validation du service et tests, facilitation du changement
- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir un support utilisateur : Pratiques contribuant à un flux de valeur pour le support utilisateur : centre de services, gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des connaissances, gestion des niveaux de service, gestion de la surveillance et des événements

### **Savoir comment créer, fournir et soutenir des services (5h00)**

- 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 : Comprendre l'intérêt et la valeur des problématiques d'achat ou de développement interne, des options d'approvisionnement, de l'intégration et de la gestion des services

### **Examens blancs (3h00)**

### **Certification ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver & Support (1h45)**

- Cette formation prépare au passage de la certification ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver et Support
- Passage de la certification hors temps de formation : un voucher vous sera remis pour que vous puissiez programmer votre passage

*Notre référent handicap se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à [referent.handicap@edugroupe.com](mailto:referent.handicap@edugroupe.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.*