

ITIL® v4 : Create, Deliver and Support (test inclus)

Référence : IT4CDS

Durée : 3 jours

Certification : CDS

CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir obtenu la certification ITIL® v4 Foundation.

PROFIL DES STAGIAIRES

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

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

Create, Deliver and Support. La certification ITIL® CDS 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).

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou 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 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

- 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

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 utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et déployer de nouveaux services
- Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir un support utilisateur

Savoir comment créer, fournir et soutenir des services

- 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

Passage de la certification ITIL® CDS