Mis à à jour : 25/01/2024

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

21 heures
MG193

Objectifs pédagogiques

- 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

Public(s)

- 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

Pré-requis

- **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

Modalités pédagogiques

Bon à savoir...

- Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation.
- Cette formation ne fait pas l'objet d'une évaluation des acquis.

Moyens et supports pédagogiques

Support (s) de formation par apprenant

Modalités d'évaluation et de suivi

CETTE FORMATION PRÉPARE AU TEST SUIVANT :

- ITIL 4 CDS

et entre en jeu dans le cursus de certification :

- ITIL 4 Create, Deliver et Support (CDS)

Cette formation ne fait pas l'objet d'un contrôle des acquis via une certification

Formateur

Programme

Les plus de cette formation ITIL 4® Specialist - Create, Deliver et Support (CDS)

- 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.
- Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation.
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

ORGANISATIONS, PERSONNES ET CULTURE

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

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 continus (CI/CD)
- Valeur d'un modèle d'information efficace

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

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 évènements

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)

PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Révision des concepts en vue de la certification
- Examen blanc
- Correction collective
- Passage de l'examen de certification ITIL 4 Create, Deliver et Support qui consiste à traiter en 90 minutes un QCM de 40 questions
- Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 bonnes réponses), l'examen est réussi
- AXELOS est un organisme accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats