

# ITIL® 4 Specialist, Create, Deliver and Support, certification

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : ITH - Prix 2024 : 2 320CHF HT

Cette formation 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.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Planifier et construire un flux de valeur pour créer, fournir et soutenir un service

Créer, fournir et soutenir des services

Se préparer et passer la certification ITIL 4 Specialist CDS

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est active et participative. Les concepts ITIL® sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

## CERTIFICATION

Animation en français. Passage de l'examen de certification en anglais. L'examen est passé en différé après la session, en ligne, sous la surveillance de PeopleCert.

## PARTENARIAT

ORSYS est centre accrédité PeopleCert pour dispenser des formations ITIL. Le logo Swirl est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Organisation, personnes et culture

- Structure organisationnelle.
- Équipes intégrées/collaboratives.
- Capacités, rôles et compétences de l'équipe.
- Construire des équipes efficaces.
- Développer la culture d'équipe.
- Gestion de la satisfaction des employés.
- Approche du Shift Left. Planification et management des ressources dans le SVS.

### 2) Technologies et informations

- Outils, intégration et partage des données.
- Rapport et analyses avancées.
- Collaboration et flux de travail.
- Automatisation des processus.
- Intelligence artificielle, apprentissage automatique et machine learning.
- Intégration, fourniture et déploiement continu (CI/CD).

## PARTICIPANTS

Directeurs informatiques, responsables de production, managers ou tout professionnel de l'IT impliqué dans la gestion des services.

## PRÉREQUIS

Être certifié ITIL® 4 Foundation.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Valeur d'un modèle d'information efficace.

### 3) Flux de valeur et développement d'un nouveau service

- Flux de valeur/chaîne de valeur pour un nouveau service.
- Conception du service.
- Développement et gestion de logiciels.
- Gestion du déploiement.
- Gestion des versions.
- Validation et test du service.
- Activation du changement.

### 4) Flux de valeur restauration d'un service en production

- Comment assurer le support.
- Service desk/centre de service.
- Gestion des incidents.
- Gestion des problèmes.
- Gestion des connaissances.
- Gestion des niveaux de service.
- Surveillance et gestion des événements.

### 5) Gestion et priorité du travail

- Gérer le travail sous forme de tickets, backlogs.
- Considérations d'achat et de construction.
- Considérations des sous-traitances : options et gestion/Intégration de services (SIAM).
- Coordonner, hiérarchiser et structurer le travail et les activités.

### 6) Préparation et passage de l'examen ITIL® 4 CDS

- Révision du programme ITIL® 4 CDS.
- Questions/réponses entre participant et formateur.
- Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen.

*Examen : L'examen est composé d'un QCM 40 questions, en 90 minutes (113 minutes si l'anglais n'est pas la langue native). Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 bonnes réponses), l'examen est réussi.*

*ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.*

## LES DATES

---

### CLASSE À DISTANCE

2024 : 11 sept., 09 déc.