

## ITIL 4 SPECIALIST - CREATE, DELIVER & SUPPORT CDS

Durée

3 jours

Référence Formation

4-IL-DSV

### Objectifs

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

### Participants

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

### Pré-requis

Être certifié ITIL® 4 Foundation

### Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.

Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

### PROGRAMME

#### - Organisations, personnes et culture

Structures d'organisation

Construire des équipes efficaces

Développer la culture d'équipe

#### - Technologies et informations

Intégration et partage des données

Rapports et analyses avancées

Collaboration et flux de travail

Automatisation des processus

Intelligence artificielle

Machine Learning

Intégration, fourniture et déploiement continu (CI/CD)

Valeur d'un modèle d'information efficace

#### CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]

**- 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 services

Pratique gestion des incidents

Pratique gestion des problèmes

Pratique gestion des connaissances

Pratique gestion des niveaux de services

Pratique surveillance et gestion des événements

**- 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**

Nombre de questions: 40

Type de questions: QCM

Note: 40 points maximum

Taux d'admissibilité: 70% ou plus

Durée: 90 minutes (113 pour les non-bilingues)