

ITIL 4® SPECIALIST - CREATE, DELIVER & SUPPORT (CDS)

Durée	3 jours	Référence Formation	4-IL-CDS
--------------	----------------	----------------------------	-----------------

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

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur

Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle

Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.

Remise d'un support de cours.

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

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"

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 2024

- 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 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

- 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)