

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

<b>Durée</b>	<b>3 jours</b>	<b>Référence Formation</b>	<b>4-IL-CDS</b>
--------------	----------------	----------------------------	-----------------

### 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](http://www.capelanformation.fr) - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : [contact@capelanformation.fr](mailto: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)