

## 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

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

#### **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)



**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 2025