

Formation : ITIL® 4 Specialist, Create, Deliver and Support, certification

Formation pratique - 3j - 21h00 - Réf. ITH

Prix : 2380 CHF H.T.

★★★★☆ 4,1 / 5

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, le participant 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

Public concerné

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

Prérequis

Être certifié ITIL® 4 Foundation.

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. Le voucher permettant de passer l'examen de certification est inclus dans le prix de vente.

Passage des certifications à distance

[Consultez la documentation officielle du certificateur](#) pour découvrir les prérequis relatifs au passage de l'examen de certification en ligne.

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.

Partenariat



ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés.

Méthodes et moyens pédagogiques

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.

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.

Programme de la formation

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).
- 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.

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 formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation 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 participant 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

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

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.

Dates et lieux

CLASSE À DISTANCE

2026 : 4 mai, 3 juin, 3 juin, 9 sep., 9 sep., 21 oct.,
16 nov., 7 déc., 7 déc.