

Réussir la certification ITIL 4 CDS Specialist : Create, Deliver, Support

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Cette formation permet aux responsables informatiques, aux praticiens et au personnel de support certifiés ITIL 4 Foundation d'acquies des connaissances approfondies.

Ils apprendront comment intégrer différents flux de valeur et activités afin de créer, fournir et prendre en charge des produits, des services basés sur l'IT, des pratiques, des méthodes et des outils. Ces fonctions leur apporteront la compréhension du rendement du service, de la qualité du service et des méthodes d'amélioration.

La formation est basée sur les meilleures pratiques de ITIL 4 en matière de service, présenté dans les dernières directives 2019.



OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL 4 Specialist: Create, Deliver & Support** et devenir **Certifié ITIL 4 Specialist: Create, Deliver & Support**
- Comprendre comment planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services
- Savoir comment les pratiques ITIL 4 pertinentes contribuent à la création, la livraison et l'assistance sur le SVS et les flux de valeur
- Savoir créer, fournir et soutenir des services
- Se préparer pour passer l'examen ITIL 4 Create, Deliver, Support
- Préparer, Réviser et Acquies les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL 4 Specialist: Create, Deliver & Support**



PUBLIC

Cette formation s'adresse aux particuliers poursuivant leur cursus dans la gestion des services, aux gestionnaires, aux futurs gestionnaires ITSM, aux praticiens ITSM ayant en charge l'exploitation de produits et services informatiques et numériques, ainsi qu'aux responsables de la livraison de bout en bout.

PRE-REQUIS

Le candidat doit être certifié [ITIL 4 Foundation](#).

PROGRAMME

Comprendre les concepts et les défis concernant les éléments suivants à travers le service de système de valeur :

- Structure organisationnelle
- Equipes intégrées / collaboratives
- Capacités d'équipe, rôles, compétences
- Culture d'équipe et différences
- Travailler dans un état d'esprit axé sur le client
- Gestion de la satisfaction des employés
- La valeur des communications positives
- Comprendre comment utiliser une approche «Shift Left»

Savoir planifier et gérer les ressources dans le système de valeur de service :

- Collaboration et intégration d'équipe
- La planification des effectifs
- Mesures et rapports basés sur les résultats
- La culture de l'amélioration continue

Comprendre l'utilisation, la valeur de l'information et la technologie à travers la valeur de service système :

- Outils de gestion de services intégrés
- Intégration et partage de données
- Rapports et analyses avancées
- Collaboration et workflow
- Robotic Process Automation (RPA)
- Intelligence artificielle et machine learning
- Intégration continue et livraison / déploiement (CI / CD)
- Modèles d'information
- Savoir utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et faire la transition de nouveaux services

Savoir comment les pratiques ITIL suivantes contribuent à un flux de valeur pour un nouveau service :

- Conception du service
- Développement et gestion de logiciels
- Gestion de déploiement
- Gestion des versions
- Validation et test du service

A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.
Réf. **ITIL4CDS**

Cette formation Référentiels et Méthodes prépare à une **Certification** officielle.

L'examen Itil est passé après la formation.

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris

15/01/2025
10/03/2025
23/06/2025
06/10/2025

DISTANCE

17/02/2025
05/05/2025
01/09/2025
01/12/2025

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



Inclus dans cette formation



L'examen ITIL 4 est COMPRIS

CERTyou est accrédité ITIL 4 : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passé le 3ème jour.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Réussir la certification ITIL 4 CDS Specialist : Create, Deliver, Support

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- Activer le changement
- Savoir utiliser un flux de valeur pour fournir le support utilisateur

Savoir comment les pratiques ITIL suivantes contribuent à un flux de valeur pour le support utilisateur :

- Service desk
- La gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des connaissances
- Gestion des niveaux de service
- Surveillance et gestion des événements
- Savoir comment coordonner, hiérarchiser et structurer le travail et les activités pour délivrer
- Gestion des files d'attente et des backlogs
- Prioriser le travail
- Comprendre l'utilisation et la valeur via le système de valeur de service:
- Considérations d'achat et de construction
- Options de sourcing
- Intégration et gestion de services (SIAM)

Passage de l'Examen ITIL 4 Specialist: Create, Deliver & Support après la formation et après vos révisions personnelles

- 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)
- Examen à livre fermé
- Langue: Au choix (Français, Anglais...)

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

Pour devenir certifié ITIL Managing Professional, suivez les 5 formations ci-dessous :

- [Formation ITIL 4 Foundation](#)
- [Formation ITIL 4 Specialist : Create, Deliver & Support](#)
- [Formation ITIL 4 Specialist : Drive Stakeholder Value](#)
- [Formation ITIL 4 Specialist : High Velocity IT](#)
- [Formation ITIL 4 Strategist : Direct, Plan & Improve](#)

Pour devenir certifié ITIL Strategic Leader, suivez les 3 formations ci-dessous :

- [Formation ITIL 4 Foundation](#)
- [Formation ITIL 4 Strategist : Direct, Plan & Improve](#)
- [Formation ITIL 4 Leader : Digital & IT Strategy](#)

Image: examen officiel itil

L'assurance TAKE² est incluse

L'assurance Take² est incluse : en cas d'échec au premier passage de l'examen ITIL 4, vous aurez la possibilité de repasser cet examen à distance, dans un délai court (2 semaines en temps normal, 6 mois en cas de crise sanitaire).



EXAMEN Itil COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

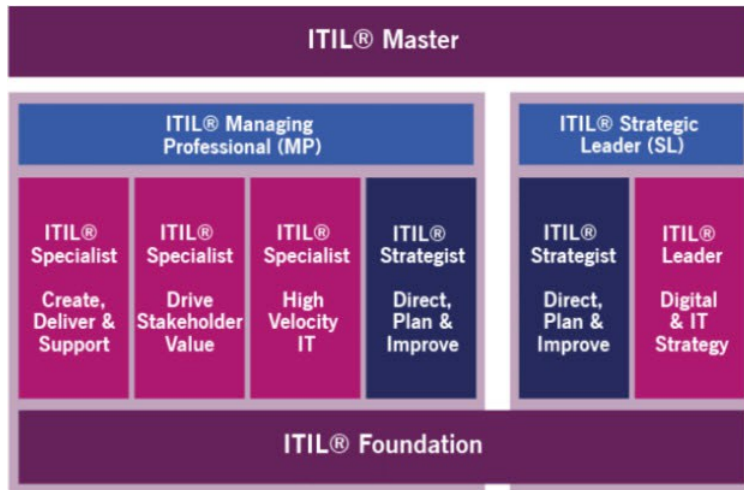
Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Réussir la certification ITIL 4 CDS Specialist : Create, Deliver, Support

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



CERTyou est certifié Qualiopi

CERTyou a été reconnu par le BUREAU VERITAS pour la qualité de ces procédures et lui a décerné la certification Qualiopi Formation Professionnelle. La certification de services Qualiopi Formation Professionnelle répond aux exigences qualité décrites dans l'article 1 du décret n°2015-790 du 30 juin 2015.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION**

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL 4 CDS Specialist : Create, Deliver, Support](#)