

## ITIL 4® Specialist - Create, Deliver & Support (CDS)



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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 CONCERNE

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



### PREREQUIS

- Être certifié ITIL® 4 Foundation



### MOYENS PEDAGOGIQUES

- 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
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.



### MODALITES D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



### MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



### MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



### ORGANISATION

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



### ACCESSIBILITE

- Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



### PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



### CERTIFICATION POSSIBLE

- Pearson vue

# ITIL 4® Specialist - Create, Deliver & Support (CDS)

## 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 "DEVELOPPEMENT 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 évènements

## PRIORISER ET GERER LES TRAVAUX

- Prioriser
- Gérer les queues et backlogs
- Considérations commerciales : acheter ou construire
- Considérations des sous-traitances : options et gestion/Intégration de services (SIAM)

## PREPARATION 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)