

ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)

3 Jours (21 Heures) / Voucher d'examen et option Take2 compris

Notre module ITIL 4: Specialist: Create, Deliver & Support de 3 jours fait partie du trajet ITIL 4 Managing Professionnal et fait partie des certifications nécessaire pour se qualifier en tant ITIL 4 Managing Professional (MP).

Notre cours couvre l'intégration de domaines de travail informatiques éprouvés, de la conception, la construction et les tests jusqu'au lancement, l'exécution et le support des produits et services. Ce module fournit également des conseils sur le développement et le maintien de compétences professionnelles telles que la collaboration, une culture forte et positive, des équipes intégrées et la satisfaction des employés.

Le module Create, Deliver & Support s'aligne sur la partie centrale de la chaîne de valeur ITIL4, qui consiste à créer, fournir et soutenir des services.

Les participants acquerront les connaissances et l'expérience pertinentes par le biais de présentations, d'activités, d'exercices et d'exemples inclus dans le cours, et seront prêts à passer l'examen de certification ITIL® Specialist: Create, Deliver & Support.

Les sessions programmées en français seront données en français avec un **support de cours et examen en anglais** (pas encore disponibles en français).



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une formation intensive et pratique pour comprendre comment :

- Planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services
- Fournir des services technologiques innovants et fiables à leurs clients dans un marché de plus en plus concurrentiel
- Les changements dans la structure organisationnelle et comment l'utilisation des principes directeurs d'ITIL peut améliorer cette structure
- Des pratiques ITIL pertinentes et contribuent à la création, la livraison et le support à travers le SVS (Système de Valeur des Services) et les flux de valeur
- Se préparer à et passer l'examen ITIL 4 Create, Deliver and Support

AGENDA DE LA FORMATION

Le cours ITIL 4 CDS inclut 8 modules. Ces modules sont articulés de manière logique et comprennent 3 sections:

- **Section 1: Facteurs critiques de succès de l'excellence ITSM**
 - Module 1: organisation et culture
 - Module 2: construire des équipes efficaces
 - Module 3: les technologies de l'information pour créer, livrer et supporter les services
- **Section 2: Flux de valeur pour le développement de nouveaux services**
 - Module 4: les flux de valeur
 - Module 5: les flux de valeur pour créer, livrer et supporter les services
 - Module 6: le flux de valeurs pour le support aux utilisateurs
- **Section 3: Gérer les travaux et considérations relatives à l'approvisionnement**
 - Module 7: prioriser et gérer les queues et backlogs
 - Module 8: considérations commerciales et de sous-traitance

Les trois premiers modules concernent l'organisation, les structures, les personnes, la communication, l'information et la technologie et l'importance d'être conscient des nouvelles opportunités. Ces domaines particuliers sont mis en évidence dans ITIL 4 car ils sont aussi importants pour le succès que les processus et les connaissances techniques.

Les trois modules suivants fournissent des conseils pour comprendre comment le travail circule dans l'organisation et comment ce flux peut se refléter à travers des flux de valeur.

Les deux derniers modules portent sur les stratégies de gestion du travail, les techniques de priorisation et les considérations commerciales et d'approvisionnement.

Une préparation à l'examen sera faite avec l'examen blanc (à faire le soir à la maison) avec une correction collective en cours le lendemain.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Le cours ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support s'adresse aux praticiens de la gestion des services impliqués à toutes les étapes du cycle de vie des produits et des services, aux chefs d'équipe et aux cadres intermédiaires des prestataires de services, des propriétaires de services et de produits.

Ce cours et la certification associée peuvent être bénéfiques pour les rôles suivants:

- Responsable des opérations informatiques
- Service Desk
- Availability Managers
- Gestionnaires de services et architectes
- Équipes de soutien technologique
- Développeurs
- Chefs de projet, Product Owners, ...

PRÉREQUIS

- il faut être détenteur du certificat ITIL 4 Foundation
- le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais

PASSER SA CERTIFICATION ITIL 4 DPI

Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation. Pendant la formation, vous recevrez un voucher d'examen (avec l'option Take2) pour un examen en ligne avec surveillance à distance. Vous passerez votre examen après la formation à une date/heure de votre choix. Veuillez noter que vous devrez installer un petit logiciel sur votre PC avant de passer l'examen. Plus d'informations pendant la formation.

Attention, cet examen existe uniquement en anglais et suppose une bonne connaissance de l'anglais.

- Examen à choix multiple (1 point par question)
- Note de passage: 65%
- 40 questions
- Format: papier et à livre fermé
- Durée de l'examen: 90 minutes + 25% de temps additionnel pour les non anglophones

SUPPORT DE COURS

Les participants recevront une documentation complète comprenant:

- un support de cours au format numérique (eBook)
- un guide de pré et post-lecture
- les examens blancs

Les participants peuvent imprimer le matériel une seule fois et utiliser les fichiers conformément aux conditions d'utilisation de B2B Learning.