08 déc.-10 déc.

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

Nantes / Rennes : 1880 € HT
Brest / Le Mans : 1880 € HT
Certification : OUI

Mise à jour févr. 2025

Durée 3 jours (21 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- 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

PRE-REQUIS

- Être certifié ITIL® 4 Foundation.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de 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.
- Remise d'un support de cours.

MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- 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,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et comuniquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

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.

Management de SI

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Programme de formation

Organisations, personnes et culture (01h45)

- Structures d'organisation
- Construire des équipes efficaces
- Développer la culture d'équipe

Technologies et informations (04h45)

- 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 continus (CI/CD)
- Valeur d'un modèle d'information efficace

Flux de valeur "développement d'un nouveau service"

(04h15)

- 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"

(04h15)

- 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 gérer les travaux (02h30)

- 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 (03h00)

- 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)