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

Réconcilier les métiers de l'entreprise avec les études et la production informatique

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Il s'agit de l'une des quatre publications spécialisées ITIL 4, qui s'appuient sur les concepts qui ont été introduits dans la publication ITIL 4 Foundation. ITIL 4 CDS aborde la gestion des services et produits, avec une focalisation sur les aspects culturels et de gestion d'équipe. 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.

Référence	MGR193
Durée	3 jours (21h)
Tarif	2 290 €HT
Certification	prix inclus

Objectifs

| Identifier comment planifier et construire un flux de valeur pour créer, fournir et soutenir un service
| Savoir comment les pratiques ITIL pertinentes contribuent à la création, fourniture et soutien à travers le Système de Valeur des Services (SVS) et les Flux de Valeur
| Savoir comment créer, fournir et soutenir des services
| Se préparer et passer la certification ITIL 4 CDS

Public

| Les détenteurs de la certification ITIL 4 Foundation souhaitant développer leurs connaissances
| Les managers (et superviseurs, chefs d'équipes) en gestion de services, ou ceux souhaitant le devenir
| Les praticiens en gestion de services (consultants, opér

Prérequis

| Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation
| Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification
| Le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais

Programme de la formation

Organisations, personnes et culture
| Structures d'Organisation
| Construire des équipes efficaces
| Développer la culture d'équipe

Technologies et informations
| Intégration et partage des données
| Rapport 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

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
- du 15 au 17 juillet 2025
- du 11 au 13 août 2025

PARIS
- du 15 au 17 juillet 2025
- du 29 sept. au 1er octobre 2025

AIX-EN-PROVENCE
- du 15 au 17 juillet 2025
- du 17 au 19 novembre 2025

BORDEAUX
- du 15 au 17 juillet 2025
- du 17 au 19 novembre 2025

GRENOBLE
- du 15 au 17 juillet 2025
- du 17 au 19 novembre 2025

LILLE
- du 29 sept. au 1er octobre 2025

LYON
- du 15 au 17 juillet 2025
- du 17 au 19 novembre 2025

NANTES
- du 15 au 17 juillet 2025
- du 17 au 19 novembre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

Flux de valeur Développement 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 service
| Pratique gestion des incidents
| Pratique gestion des problèmes
| Pratique gestion des connaissances
| Pratique gestion des niveaux de service
| Pratique surveillance et gestion des évènements

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

Préparation
| Révision des concepts en vue de la certification
| Jeux de questions/réponses
| Examen blanc
| Correction collective

Certification

Cette formation prépare au passage de la certification suivante.
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

ITIL4 Specialist: Create, Deliver & Support (CDS)
Fourniture d'un voucher et des informations nécessaires pour passer la certification en ligne sur PeopleCert.

| Durée : 1h30
| Format : 40 questions
| Score minimum : 70%
| Langue : anglais

AXELOS est un organisme accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas

nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.