



ITSM - Gestion des services IT

ITIL 4 Specialist - Create, Deliver and Support (CDS)

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ITIL4-CDS | Certification ITIL 4 Specialist CDS (incluse) |
Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Informatique › Management du SI › ITSM - Gestion des services IT

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 30/05/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services
- Expliquer comment les pratiques ITIL 4 pertinentes contribuent à la création, la livraison et l'assistance sur le SVS et les flux de valeur
- Créer, fournir et soutenir des services
- Vous préparer à passer l'examen "ITIL 4 Create, Deliver, Support".

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Etre certifié "ITIL 4 Foundation".

Public concerné

Gestionnaires, futurs gestionnaires ITSM, practitioners ITSM ayant en charge l'exploitation de produits et services informatiques et numériques, responsables de la livraison de bout en bout ou toute personne poursuivant un cursus dans la gestion des services.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

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
- 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
- Gestion
 - Des incidents
 - Des problèmes
 - Des connaissances
 - 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 (Service Integration And Management)

Préparation à l'examen de certification "ITIL V4 Specialist CDS"

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

Passage de la certification

- Le prix de l'examen est inclus dans la formation et comprend également un exemplaire numérique du livre officiel du cours
- Le passage se fera ultérieurement (à froid) et sera obligatoirement surveillé individuellement (en Web) par un surveillant officiel de l'éditeur
- L'examen (en anglais) s'effectue en ligne, pour une durée moyenne d'1h30 (si la langue maternelle du candidat n'est pas l'anglais, il peut bénéficier d'un quart-temps supplémentaire lors du passage de l'examen)
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions (70% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 28 points)

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par une certification

Les + de la formation

Le support de cours est en anglais.

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.