

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



Informatique

Référence formation : 4-IL-CDS - Durée : 3 jours

Objectifs

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

Pré-requis

Être certifié ITIL® 4 Foundation.

Contenu pédagogique

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

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



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76



- 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 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)

Méthodes pédagogiques	Présentation des concepts, démonstration, exécution, synthèse et exercices pratiques d'assimilation
Modalités pédagogiques	Présentiel - Distanciel - AFEST
Moyens pédagogiques	Formateur expert du domaine - 1 ordinateur, 1 support de cours version papier ou numérique, un bloc-note et un stylo par personne - vidéo projecteur - tableau blanc
Modalités d'évaluation	Positionnement préalable oral ou écrit - Evaluation formative tout au long de la formation - Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification NULL : https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL
Durée journée de formation	7h00
Public concerné	Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle - Public en



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76



situation de handicap



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76



Membre du réseau