



ITIL® 4 CDS - Create, Deliver and Support

Création, fourniture et support aux services IT

Du 13 au 17 Mars 2023

Hôtel NOVOTEL Mohamed V

RESUME

Cette formation permet aux responsables informatiques et au personnel de support certifiés ITIL®4 Foundation d'acquérir des connaissances approfondies. Ils apprendront comment intégrer différents flux de valeur et activités afin de créer, fournir et prendre en charge des produits, des services basés sur l'IT, des pratiques, des méthodes et des outils. Ces fonctions leur apporteront la compréhension du rendement du service, de la qualité du service et des méthodes d'amélioration. La formation est basée sur les meilleures pratiques de ITIL®4 en matière de service, présenté dans les dernières directives 2019.

OBJECTIFS :

- Comprendre comment planifier et construire des flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à la création, la fourniture et le soutien dans le système de valeur des services (SVS) et dans les flux de valeur

Public visé

Le public cible officiel pour ce cours est représenté par les individus qui souhaitent continuer leur parcours dans la gestion de service :

- Directeurs ITSM et futurs directeurs ITSM ;
- Professionnels ITSM qui s'occupent de la gestion du fonctionnement des produits et services numériques et informatisés et les responsables de la fourniture complète ;
- Actuels détenteurs d'une qualification ITIL qui souhaitent développer leurs connaissances.

Pré-requis

Etre certifié ITIL®4 Foundation. Avoir un bon niveau d'anglais.

Informations Générales sur la Formation

- ✓ 5 j de formation, de 9h à 17h
- ✓ Cette formation permet aux participants d'avoir la certification ITIL®4 CDS après la réussite de l'examen.
- ✓ La formation est donnée en français.
- ✓ Un support (cours, exercices, corrigés) sera remis à chaque participant.
- ✓ Chaque session est limitée à un maximum de **15 personnes**

Travaux pratiques :

Des exercices, des études de cas et des examens blancs vous permettront de connaître les fondements et les pratiques d'ITIL®4 CDS et de passer l'examen de certification.

Examen de Certification

Cette formation prépare à l'examen ITIL®4 Specialist Create, Deliver, Support. C'est un examen de 90 minutes, 40 questions à choix multiples. Score minimum 28/40 – 70%

A l'issue de cette formation, les participants recevront un voucher et le processus détaillé pour programmer leur examen avec PeopleCert à la date et l'heure de leur choix grâce à la formule Online Proctoring. Le voucher a une durée de validité de 1 an.

Formateur

Cette session sera animée par Monsieur Mouldi Chemingui "ITIL® EXPERT Certified" en IT Service Management.

Programme détaillé de la formation

Jour 1:

Introduction Générale

- a. Introduction et Historique ITIL
- b. Schéma de certification ITIL
- c. Récap ITIL 4 Foundation
- d. Approche construction cours CDS
- e. Exercices Révision ITIL4 Foundation

1. Flux de valeur pour concevoir, développer et transférer de nouveaux services
2. Savoir comment 6 pratiques contribuent à un flux de valeur pour un nouveau service

Exercices

Jour 2:

3. Comment utiliser un flux de valeur pour fournir une assistance aux utilisateurs
4. Savoir comment 6 pratiques contribuent à un flux de valeur pour le support utilisateur

Exercices

Jour 3:

5. Savoir comment coordonner, hiérarchiser et structurer les activités pour créer, fournir et soutenir les services
6. Comprendre comment utiliser une approche "Shift-left"

Exercices

Jour 4 :

7. Organisation et personnes : comprendre les concepts et les défis
8. Organisation et personnes : comment planifier et gérer les ressources

Exercices

Jour 5 :

9. Dimension information et technologie
10. Dimension Partenaires et Fournisseurs

Exercices

Examen Blanc et correction

ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS limited. All rights reserved