

# ITIL<sup>®</sup> 4 SPECIALIST CDS - CREER, FOURNIR ET SOUTENIR



## PRESENTATION

La formation et la certification « ITIL 4 Specialist CDS (Créer, Fournir et Soutenir) (Create, Deliver and Support) » permettent de transmettre et d'évaluer la compréhension par les participants des recommandations ITIL 4 pour la création, la fourniture et le soutien de services, recommandations décrites dans le programme de cours, et permettent aux candidats d'obtenir la qualification « ITIL 4 Specialist CDS ». Cette qualification est l'un des prérequis pour la qualification « ITIL 4 Managing Professional » qui évalue la connaissance technique et pratique des candidats dans le pilotage efficace et moderne de services, d'équipes et de flux de travail utilisant des technologies de l'information.

## PUBLIC

- Personnes poursuivant leur parcours dans la gestion des services
  - Gestionnaires et futurs gestionnaires ITSM (gestion des services informatiques)
  - Praticiens ITSM gérant l'exploitation de produits et services informatiques et numériques et personnes responsables de la fourniture de services de bout en bout
  - Titulaires d'une qualification ITIL souhaitant développer leurs connaissances
- Minimum : 4 participants**                      **Maximum : 12 participants**

## PREREQUIS

- Détenir la certification ITIL 4 Foundation ou ITIL 4 MP Transition (certificat exigé à l'inscription)

## 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
- Comment créer, fournir et soutenir des services
- Préparer et passer la certification ITIL<sup>®</sup> 4 Specialist CDS dans de bonnes conditions de succès

## DUREE, DATES ET LIEUX

- 3 jours, soit 21 heures
- Toutes nos sessions Inter-entreprises (dates, villes et tarifs) sur [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse [contact@fctsolutions.com](mailto:contact@fctsolutions.com)

## MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel (cf. fin du document)
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Cours en français à l'aide d'un support de cours en français
- QCM de validation des acquis
- Examen blanc en français encadré par le formateur
- Examen officiel de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication officielle Peoplecert au format ebook)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs
- Cette formation existe aussi en e-learning – voir [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)

## DEROULEMENT DE L'EXAMEN

- Examen en ligne encadré par PeopleCert – à programmer parmi les dates proposées (cf. fin du document)
- Examen à livre fermé
- QCM de 40 questions en langue française avec 4 réponses par question, 1 bonne réponse par question et 1 point par bonne réponse
- Durée : 90 minutes (soit 1 heure et 30 minutes)
- Réussite à partir de : 28 points (70%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.fctsolutions.com/votre-examen-de-certification/>

# ITIL® 4 SPECIALIST CDS - CREER, FOURNIR ET SOUTENIR

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



### JOUR 1

#### 1. COMPRENDRE COMMENT PLANIFIER ET CONSTRUIRE UN FLUX DE VALEUR DE SERVICE POUR CREER, FOURNIR ET SUPPORTER DES SERVICES

- 1.1 Comprendre les concepts et les défis liés aux éléments du système de valeur des services
  - a) Structure organisationnelle
  - b) Equipes intégrées et collaboratives
  - c) Aptitudes, rôles et compétences des équipes
  - d) Culture d'équipes et différences
  - e) Travailler avec une mentalité orientée-client
  - f) Gérer la satisfaction des collaborateurs
  - g) La valeur d'une communication positive
- 1.2 Comprendre comment utiliser une démarche "shift left"
- 1.3 Savoir comment planifier et gérer des ressources dans le système de valeur des services
  - a) Collaboration et intégration des équipes
  - b) Planification des équipes
  - c) Résultats basés sur la métrologie et le reporting
  - d) Culture d'amélioration continue
- 1.4 Comprendre l'utilisation et la valeur de l'information et de la technologie dans le système de valeur des services

#### 2. SAVOIR COMMENT LES PRATIQUES ITIL PERTINENTES CONTRIBUENT A LA CREATION, A LA FOURNITURE ET AU SUPPORT DANS LE SYSTEME DE VALEUR DES SERVICES ET DANS LES FLUX DE VALEUR

- 2.1 Savoir comment utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et transitionner des nouveaux services
- 2.2 Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour un nouveau service
  - a) Conception de service
  - b) Développement et gestion de logiciels
  - c) Gestion des déploiements
  - d) Gestion des mises en production
  - e) Test et validation de service
  - f) Gestion des changements
- 2.3 Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir du support utilisateur
- 2.4 Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à un flux de valeur pour le support utilisateur
  - a) Centre de services
  - b) Gestion des incidents
  - c) Gestion des problèmes
  - d) Gestion des connaissances
  - e) Gestion des niveaux de service
  - f) Supervision et gestion des événements

### JOUR 2

#### 3. SAVOIR COMMENT CREER, FOURNIR ET SUPPORTER DES SERVICES

- 3.1 Savoir comment coordonner, prioriser et organiser le travail et les activités pour créer, fournir et supporter des services
  - a) Gérer les travaux comme des tickets (d'incidents)
  - b) Prioriser les travaux
- 3.2 Comprendre l'utilisation et la valeur de différentes considérations dans le système de valeur des services
  - a) Considérations "Buy or build"
  - b) Options de fourniture
  - c) Intégration et gestion des services - Service integration and management (SIAM)

### JOUR 3

#### PREPARATION AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel

# ITIL® 4 SPECIALIST CDS - CREER, FOURNIR ET SOUTENIR

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



### MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

**Présentiel** : cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

**Distanciel** : cette formation peut être suivie sur le mode distanciel sur simple demande.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un terminal connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée (ordinateur, tablette).

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.

Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis.

Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

**Si la formation est certifiante ou est assortie d'un examen** : les participants préparent et passent l'examen blanc encadré par le formateur qui donne les bonnes réponses et les justifie. A l'issue de la formation, le participant reçoit un Voucher lui permettant de s'enregistrer sur le site officiel de l'éditeur et passer son examen en toute autonomie. Il dispose du service assistance de l'éditeur. Pendant toute la durée de la formation, notre service administratif et technique se tient à disposition du participant pour l'assister sur tout souci technique ou administratif. Le formateur quant à lui reste l'interlocuteur pour l'accompagnement pédagogique.

**L'examen se déroulant sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL), l'examen est disponible uniquement en ligne avec supervision par Peoplecert. Un voucher est adressé par courriel au participant. L'examen peut être passé pendant les 12 mois suivants (pas d'extension possible au-delà).**

Pour une meilleure réussite, nous conseillons de passer l'examen dans les 30 jours suivant la formation.

En se connectant pour utiliser son voucher, le participant accède aux dates de supervision Peoplecert et choisit la date compatible avec ses souhaits et obligations.

**Attention : le participant contrôlera bien la date d'examen pour choisir une date postérieure à la formation (ou au plus tard, dans les dernières heures de préparation de la formation).**

### Prérequis pour passer l'examen Peoplecert

Pour passer l'examen en ligne, le participant doit :

- Utiliser un ordinateur avec webcam, micro et haut-parleurs
- Disposer des droits administrateurs sur sa machine
- Préparer le poste en amont : le logiciel d'examen installe un composant nécessitant les droits administrateurs et incompatible avec certaines configurations de postes de travail
- Le participant reçoit un courriel de Peoplecert lui permettant d'accéder à son résultat et, s'il a satisfait à l'examen, à son certificat électronique
- Présenter une pièce d'identité valide avec photographie avant le début de l'examen

L'organisme FCT Solutions n'a pas accès à ces informations personnelles.