

Gestion des services informatiques

Spécialiste ITIL® 4 - Créer, Fournir et Soutenir (CDS)

EN 3 JOURS APPRENEZ COMMENT OFFRIR DE LA VALEUR AVEC ITIL® 4

La qualification ITIL®4 Crée, Fournir et Soutenir (CDS) est destinée à fournir au candidat une compréhension de la manière d'intégrer différents flux de valeur et activités pour créer, fournir et soutenir des produits et services informatiques, des pratiques et méthodes et outils pertinents.

Le cours et l'examen ITIL®4 CDS aideront les candidats à créer, fournir et soutenir des services, tels que décrits dans la dernière version d'ITIL®, la bonne pratique de gestion des services informatiques la plus largement adoptée au monde.

La qualification ITIL®4 CDS est l'un des pré-requis pour la désignation de ITIL 4 Managing Professional.

VERSION ITIL®

Ce cours présente la version ITIL®4 et est basé sur le syllabus 20201104_FR_ITIL4_MP_CDS_2019_CandidateSyll_v1.1.1.pdf

LANGUE

Le cours, les supports de cours et l'examen sont en français.

OBJECTIFS DU COURS

En trois jours, les participants acquerront les connaissances et compétences suivantes:

- Comprendre comment planifier et créer une chaîne de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services ;
- Savoir comment les pratiques ITIL® pertinentes contribuent à la création, la livraison et le support à travers le SVS et les flux de valeur
- Passer l'examen PeopleCert en toute sérénité en appliquant ses nouvelles connaissances ;
- Mettre en pratique les principes ITIL®. Understand how to plan and build a service value stream to create, deliver and support services.

AUDIENCE CIBLE

Personnel impliqué dans la prestation et la gestion des services informatiques. Les participants doivent avoir un an d'expérience informatique préalable.

La taille maximale du groupe est de 15 étudiants.

STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend une série de lectures interactives complétées par des exercices et des pratiques en petits groupes avec des questions de type examen.

CONTENU DU COURS

Les éléments suivants sont couverts:

- concepts et défis à travers le système de valeur de service;
- l'approche « shift-left » ;
- planifier et gérer les ressources dans le système de valeur de service ;
- utilisation et valeur de l'information et de la technologie dans l'ensemble du système de valeur de service ;
- utiliser une chaîne de valeur pour concevoir, développer et faire évoluer de nouveaux services ;
- comment les pratiques ITIL® suivantes contribuent à une chaîne de valeur pour un nouveau service:
 - Conception de services,
 - Développement et gestion de logiciels,
 - Gestion des déploiements,
 - Gestion des versions,
 - Validation et test du service,
 - Habilitation des changements,
- utiliser la chaîne de valeur pour fournir un soutien aux utilisateurs;
- comment les pratiques ITIL® suivantes contribuent à une chaîne de valeur pour l'assistance aux utilisateurs;
 - Centre de services,
 - Gestion des incidents,
 - Gestion des problèmes,
 - Gestion des connaissances,
 - Gestion des niveaux de service,
 - Surveillance et gestion des événements;

- coordonner, prioriser et structurer le travail pour créer, fournir et soutenir des services.

JOURS D'ÉTUDE

3 jours d'apprentissage, y compris l'examen final.

PLAN DE COURS

Jour 1:

- Révision des principes de la Fondation ITIL®4 ;
- Comment planifier et construire une chaîne de valeur de service ;

Jour 2:

- Les pratiques ITIL® contribuent à la création, à la livraison et au support ;

Jour 3:

- Comment créer, fournir et soutenir des services ;
- Préparation aux examens;
- Examen (le cas échéant);
- Conclusion.

PRÉREQUIS

CERTIFICATION FONDATION ITIL®4

EXAMEN

L'examen PeopleCert ITIL®4 CDS est inclus.

Le participant **ÉCRIRE L'EXAMEN À LA FIN DU COURS OU** recevra un bon valable pour 12 mois pour passer son examen.

Format : 40 questions à choix multiples.
Durée : 90 minutes.

Il est recommandé d'obtenir la formation auprès d'un organisme accrédité avec un matériel de formation accrédité.