

# ITIL 4 Specialist Create, Deliver and Support

Réf. ITIL4-CDV · PeopleCert · Management de projet · **Formation certifiante**

|         |        |                           |                |
|---------|--------|---------------------------|----------------|
| DURÉE   | NIVEAU | MODALITÉS                 | VOUCHER EXAMEN |
| 3 jours | Avancé | Présentiel · Live · Intra | Inclus         |

## Présentation

Ce module Specialist couvre l'intégration des flux de valeur et des activités pour créer, livrer et supporter des services IT. Il approfondit l'organisation des équipes, la gestion des ressources et les pratiques opérationnelles. Il vise les praticiens ITSM impliqués dans la production des services.

## Objectifs pédagogiques

- Planifier et concevoir des flux de valeur pour créer et supporter des services
- Organiser les équipes, la culture et la collaboration autour du travail
- Intégrer les pratiques ITIL dans les flux de valeur
- Gérer les fournisseurs, l'infrastructure et les outils ITSM
- Optimiser le service desk et l'expérience utilisateur
- Se préparer à l'examen ITIL 4 Specialist CDS

## Programme détaillé

### 1. Module 1 — Organisation et culture

- Structures et types d'équipes
- Culture centrée client et collaboration
- Développement des compétences
- Planification des ressources

### 2. Module 2 — Flux de valeur : création et livraison

- Modélisation et priorisation du travail
- Intégration du cycle de développement (SDLC)
- Gestion des changements et des mises en production
- Déploiement et release management

### 3. Module 3 — Flux de valeur : support

- Gestion des incidents et des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Service desk et surveillance
- Boucles de rétroaction

#### 4. Module 4 — Technologies et examen

- Automatisation et intelligence artificielle
- Outils ITSM et intégration
- Optimisation des flux de valeur
- Examen blanc et révisions CDS

#### Prérequis

Être titulaire de la certification ITIL 4 Foundation.

#### Public visé

Praticiens ITSM, responsables d'exploitation, ingénieurs et responsables support, profils DevOps et gestionnaires de services.

#### Ce qui est inclus

- Support de cours officiel ITIL 4 CDS
- Examens blancs et cas pratiques
- Attestation de réussite
- Voucher d'examen Specialist CDS
- Pauses, déjeuners et formateur accrédité

#### Certification

Formation certifiante : examen ITIL 4 Specialist Create, Deliver and Support, 40 questions QCM, 90 minutes, seuil de réussite 70 % (28/40) ; prérequis Foundation. Advancia Training, centre d'examen agréé Pearson VUE/PSI, organise le passage.

**1 150 DT HT** / participant — tarif inter-entreprise · financement CNFCPP possible