

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved. Copyright © AXELOS Limited 2016. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. For more information about ITIL and AXELOS Limited copyright and trade marks, please consult <https://www.axelos.com/policies/legal/copyright-and-trade-marks>



ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

A close-up photograph of a red and yellow apple. A bright, glowing lightning bolt strikes the stem of the apple, creating a dramatic, high-contrast scene against a dark background.

Formation ITIL® 4 Specialist Create, Deliver & Support avec passage de certification

www.liscience.com

LISCIENCE

LISCIENCE

Présentation

Durée : 21 heures (3 jours)

Formation certifiante

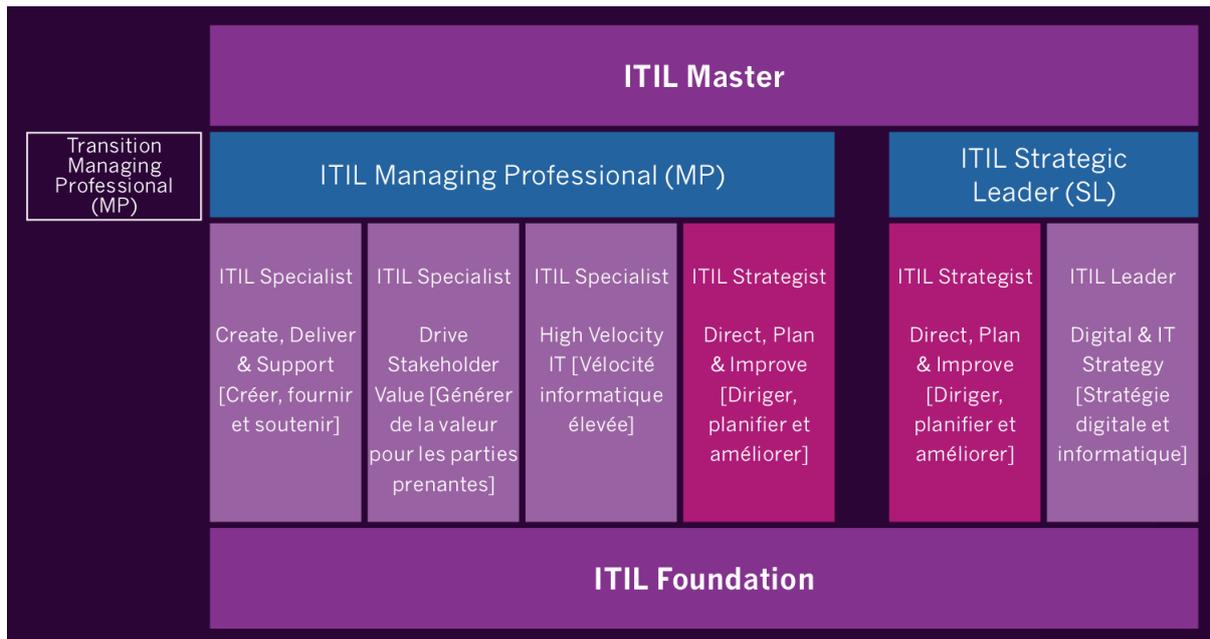
La nouvelle version d'ITIL® est une puissante boîte à outils. Elle apporte des réponses concrètes aux enjeux d'aujourd'hui tout en sécurisant les investissements dans l'IT Service Management. Agilité, DevOps, transformation digitale, Lean et bon sens, le tout combiné avec 34 pratiques prêtes à l'emploi, permettent de booster l'expérience client et utilisateur comme jamais.

En exclusivité chez Liscience, cette formation est conçue et fréquemment dispensée par Stéphane JORET, seul coauteur d'ITIL 4 en France.

Le module ITIL 4 Specialist « Create, Deliver & Support » ou CDS (« Créer, fournir et soutenir ») cible la « salle des machines » de la fonction numérique et informatique. Il développe les compétences et les connaissances requises pour améliorer les processus existants, gérer efficacement les équipes informatiques, optimiser les flux de valeur et les flux de travail, aligner les services numériques sur la stratégie business, améliorer le développement des services, intégrer de nouvelles technologies, et injecter les méthodes de travail Lean, Agile et DevOps. La formation apporte 2 modèles de flux de valeur pour créer, fournir et soutenir les produits et services, 4 types de structure organisationnelle, 5 techniques pour gérer la demande, 10 techniques pour prioriser le travail et une introduction à 14 pratiques ITIL 4.

Cette qualification est un prérequis pour la certification « 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 les technologies de l'information.

LISCIENCE



Public concerné

La formation s'adresse aux :

- Détenteurs de la certification ITIL 4 Foundation souhaitant développer leurs connaissances ;
- Managers et futurs managers ITSM (IT Service Management) ;
- Praticiens et responsables informatiques qui conçoivent et gèrent la fourniture et le support de produits numériques et de services informatiques ;
- Personnes impliquées dans la fourniture et la gestion bout en bout de produits digitaux et de services IT ;
- Personnes dont la responsabilité est de s'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux niveaux convenus ;
- Acteurs de la transformation IT.

Personnes en situation de handicap

Notre centre de formation est engagé dans l'accueil de la diversité et du handicap car nous sommes convaincus que l'égalité des chances est un principe actif qui nous fait tous grandir.

LISCIENCE

Nos formations sont donc naturellement accessibles aux personnes en situation de handicap.

Avez-vous des besoins particuliers ? Bénéficiez-vous d'une reconnaissance administrative de votre handicap ? Les conditions d'accueil et d'accès, ainsi que les moyens pédagogiques et d'examen, seront adaptés à vos spécificités en toute discrétion pour vous offrir une expérience optimale. Sous réserve de validation en amont de chaque cas particulier, tous les handicaps, visibles ou non, peuvent être compensés pour profiter au mieux de nos formations !

Taille de groupe

- Minimum : 4 participants
- Maximum : 12 participants en classe virtuelle, 15 participants en classe présentielle

Prérequis

- Détenir la certification ITIL 4 Foundation (certificat exigé à l'inscription).
- Accès Internet requis pour les participants à la formation en classe virtuelle.

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, à la fourniture et au support dans le système de valeur des services (SVS) et dans les flux de valeur
- Savoir comment créer, fournir et soutenir des services
- Préparer et passer la certification ITIL® 4 CDS dans de bonnes conditions de succès

LISCIENCE

Durée et modalité de formation

- 3 jours, soit 21 heures (hors travail personnel)
- Toutes nos sessions peuvent être fournies en
 - Inter-entreprises et intra-entreprise
 - Classe présentielle ou virtuelle
- Pour toutes nos sessions l'examen certifiant est inclus dans l'offre ainsi qu'une option pour repasser l'examen une 2eme fois

Délai d'accès à la formation

La durée entre la demande de formation et le début de la prestation est de :

- 2 jours minimum pour une session interentreprises déjà planifiée avec des places disponibles,
- 1 semaine minimum pour une session intra-entreprise à planifier de gré à gré entre le client et le service formation Liscience.

Programme global de la formation

| | JOUR 1 | JOUR 2 | JOUR 3 |
|---------|--|---|--|
| Journée | Introduction Organisation et culture Planifier et gérer les ressources Information et technologie (début) | Information et technologie (fin) Modélisation de flux de valeur Création d'un nouveau service (début) | Création d'un nouveau service (fin) Support aux utilisateurs Sourcing et intégration de services Conseils pour l'examen |
| Soir | Révision du cours | Révision du cours | |

LISCIENCE

Contenu détaillé de la formation

1. Introduction
 - 1.1. Entrée en matière
 - 1.2. ITIL
 - 1.3. Certification
 - 1.4. Rappels sur la gestion des services
 - 1.5. Exercices
2. Organisation et culture
 - 2.1. Structure organisationnelle
 - 2.2. Culture collaborative
 - 2.3. Equipes, rôles et compétences
 - 2.4. Culture d'équipe et différences
 - 2.5. Travailler dans un esprit orienté client
 - 2.6. Gestion de la satisfaction des employés
 - 2.7. Communications positives
 - 2.8. Exercices
3. Planifier et gérer les ressources
 - 3.1. L'approche « shift-left »
 - 3.2. Développer une bonne culture d'équipe
 - 3.3. Planification des effectifs
 - 3.4. Mesures et rapports axés sur les résultats
 - 3.5. Culture d'amélioration continue
 - 3.6. Exercices
4. Information et technologie
 - 4.1. Outils de gestion intégrée des services
 - 4.2. Intégration et partage des données
 - 4.3. Rapports et analytique avancée
 - 4.4. Collaboration et flux de travail
 - 4.5. Automatisation des processus (RPA)

LISCIENCE

- 4.6. Intelligence artificielle (IA) et apprentissage automatique
- 4.7. Intégration et déploiement continu (CI/CD)
- 4.8. Modèles d'information
- 4.9. Exercices
- 5. Modélisation de flux de valeur
 - 5.1. Structure d'un flux de valeur
 - 5.2. Conception d'un flux de valeur
 - 5.3. Cartographie et optimisation
 - 5.4. Priorisation et métrologie
 - 5.5. Tickets et files d'attente
 - 5.6. Exercices
- 6. Création d'un nouveau service
 - 6.1. Vue d'ensemble du flux de valeur
 - 6.2. Étapes du flux de valeur
 - 6.3. Conception des services
 - 6.4. Développement et gestion des logiciels
 - 6.5. Gestion des déploiements
 - 6.6. Gestion des mises en production
 - 6.7. Validation et test des services
 - 6.8. Habilitation des changements
 - 6.9. Exercices
- 7. Support aux utilisateurs
 - 7.1. Vue d'ensemble du flux de valeur
 - 7.2. Étapes du flux de valeur
 - 7.3. Centre de services
 - 7.4. Gestion des incidents
 - 7.5. Gestion des problèmes
 - 7.6. Gestion des connaissances
 - 7.7. Gestion des niveaux de service
 - 7.8. Surveillance et gestion des événements

LISCIENCE

7.9. Exercices

8. Sourcing et intégration de services

8.1. Construire ou acheter

8.2. Options d'approvisionnement

8.3. Intégration et gestion des services

8.4. Exercices

9. Conseils pour l'examen

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Quizz d'évaluation des compétences des participants avant et après la formation pour mesurer leur progression
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Formulaires d'évaluation de l'acquisition des compétences
- Score à l'examen de certification
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Ressources pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans
 - Un espace cosy dédiée à la formation présentielle interentreprises pour qu'apprendre soit un plaisir
 - Un environnement digital dédié à la formation pour une expérience fluide de classe virtuelle, en interaction avec le formateur et les autres apprenants
 - Vos locaux pour une formation présentielle intra-entreprise en terrain connu
- Manuel de formation accrédité réalisé en exclusivité par les deux contributeurs français à ITIL 4 et l'un des plus anciens formateurs ITIL en Europe
- Livre officiel « ITIL 4 Create, Deliver and Support » au format électronique

LISCIENCE

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques étayés par des exemples concrets
- Retours d'expérience du formateur consultant
- Quiz en groupe ou en ligne simulant l'examen de la certification officielle AXELOS
 - Durant le cours à la fin de chaque module
 - Et à faire seul en fin de journée le 1^{er} et le 2nd soir (environ 20 minutes)
- Deux examens blancs officiels avec correction
- Méthodologie et conseils pratiques pour réussir l'examen de certification
- Passage de l'examen officiel de certification « ITIL 4 Créer, Fournir et Soutenir (Create Deliver and Support, CDS) »
- Formateur disponible par mail pour répondre aux questions, même plusieurs années après la formation

Modalités de certification

- Résultat attendu à l'issue de la formation : obtention de l'examen de certification ITIL 4 « Créer, Fournir et Soutenir (Create Deliver and Support, CDS) »
- Modalités d'obtention
 - Il s'agit d'un examen « à livre fermé ». La publication « ITIL 4 Create Deliver and Support » et les guides de pratiques ITIL peuvent être utilisés à des fins d'apprentissage, mais leur utilisation n'est PAS autorisée pendant l'examen.
 - Durée de l'examen : 90 minutes
 - Les candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle ou leur langue de travail bénéficient d'un délai supplémentaire de 25%, soit 113 minutes au total.
 - Il y a 40 questions au total, chacune valant 1 point. Les points ne peuvent être soustraits. Pour réussir l'examen, il faut répondre correctement à 28 questions (70%) minimum.
 - Les questions sont toutes « à choix multiple ». Pour les questions « standard », une question est posée avec quatre propositions de réponses. Les questions « négatives » sont semblables aux questions « standard », mais sont formulées

LISCIENCE

négativement. Pour les questions « mot manquant », une phrase est rédigée avec un mot manquant ; il faut sélectionner le mot manquant parmi quatre options. Pour les questions "liste", une liste de quatre propositions s'affiche, et il faut sélectionner les deux propositions correctes parmi cette liste.

- Détails sur la certification
 - Certification officielle AXELOS ITIL 4 « Créer, Fournir et Soutenir (Create Deliver and Support, CDS) » faisant partie du cursus conduisant à la certification « ITIL Managing Professional (MP) ».
 - Certification valable trois ans.

A propos de Liscience

Cabinet de conseil et centre de formation à taille humaine, nous privilégions l'expertise dans nos domaines de prédilection :

- Management des services,
- Gestion des actifs informatiques.

Tous nos consultants formateurs sont accrédités et solidement expérimentés. Leurs interventions en France comme à l'international offrent d'innombrables retours d'expérience qui rendent les formations particulièrement concrètes et vivantes.

LISCIENCE

Liscience est :

- Centre de formation ITIL® agréé par PeopleCert et IT Asset Management par Van Haren,
- Prestataire de formation avec déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11755733275 auprès du préfet de région d'Ile-de-France (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat),
- Liscience est conforme au référentiel de qualité Qualiopi (certificat n°10415118 délivré le 20 décembre 2021) pour ses actions de formation professionnelle ;
- Organisme de formation enregistré dans le référentiel Datadock sous l'ID 0074345.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Quelques références de clients



devoteam

pôle emploi



onepoint.
beyond the obvious



talisker!

