

ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support («ITCDS»)

Grâce à cette formation, découvrez les éléments essentiels de gestion de la chaîne de valeur pour créer des services durables. Préparez-vous à l'examen de certification « ITIL® 4 Specialist : Create, Deliver and Support » inclus dans le prix du cours.

Durée: 3 jours

Prix : 3'600.- excl. 8.1% TVA

Documents : Support électronique accrédité (en anglais)

Contenu

1. Comment planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, délivrer et soutenir les services
 - Apprendre les concepts et les défis liés à la structure organisationnelle, aux capacités de l'équipe, aux rôles et à la culture dans le SVS
 - Comprendre la valeur des communications positives
 - Comprendre la planification et la gestion des ressources dans le SVS
 - Comprendre la valeur et l'utilisation de l'informatique dans le SVS
2. Découvrez comment les pratiques ITIL® pertinentes contribuent à la création, à la livraison et au support dans le SVS et les flux de valeur
 - Apprendre à concevoir, développer et faire la transition d'une chaîne de valeur en utilisant les pratiques ITIL®
 - Apprendre à mieux offrir un support pour utilisateurs en utilisant les pratiques ITIL®
3. Comment créer, délivrer et soutenir les services
 - Découvrez comment hiérarchiser, structurer et coordonner le travail et les activités
 - Comprendre les considérations d'achat et de création, les options d'approvisionnement et la gestion de l'intégration de service (SIAM)

Le contenu des cours et les objectifs d'apprentissage sont basés sur le programme officiel de l'Axelos.

Objectifs

- Savoir comment planifier et construire une chaîne de valeur des services pour créer, fournir et soutenir les services
- Connaître les pratiques ITIL pertinentes qui contribuent à la création, à la livraison et au support à travers le SVS (Système de Valeur des Services) et les chaînes de valeur
- Savoir créer, fournir et soutenir les services
- Coordonner, prioriser et structurer les activités

Méthodologie & Didactique

Le support de cours électronique vous sera envoyé environ 2 semaines avant votre formation. Nous vous recommandons fortement de le lire ce qui contribuera de manière significative à la réussite de l'examen.

Ce cours est conçu pour les personnes qui souhaitent poursuivre son parcours de formation et certification dans la gestion des services informatiques, les responsables ITSM actuels ou futurs, les Praticien d'ITSM qui gère le fonctionnement de produits et de services informatiques & numériques, les responsables de la fourniture de Services de bout en bout. Cette formation s'adresse également aux certifiés ITIL® qui souhaitent approfondir leurs connaissances.

Prérequis

La certification "ITIL® 4 Foundation" est un prérequis pour suivre ce cours. Nous vous contacterons pour obtenir une copie de votre certificat. Si vous n'êtes pas encore en possession de ce certificat, vous pouvez suivre le cours suivant :

- [ITIL® 4 Foundation \(«IT4F»\)](#)

Certification

Cette formation permet de vous préparer à l'examen de certification « [ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support](#) ». Cette certification fait partie des exigences pour obtenir le titre « [ITIL® 4 Managing Professional](#) ». Pour obtenir ce titre, vous devrez également réussir les examens de certification suivants :

- [ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value](#)
- [ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve](#)
- [ITIL® 4 Specialist: High-velocity IT](#)

L'examen ne se déroule pas pendant le cours : vous pourrez vous y inscrire séparément et gratuitement grâce au bon d'examen inclus dans cette formation.

Quelques jours avant le début de votre cours, vous recevrez un e-mail de PeopleCert vous transmettant votre voucher pour l'examen. Il vous permettra de passer votre certification en ligne et en différé à la suite de votre formation depuis votre domicile. Pour information, c'est lors de votre inscription à l'examen que vous serez en mesure de consulter les créneaux disponibles proposés par l'éditeur pour le passage à votre certification en ligne.

Aussi, nous attirons votre attention qu'il est important d'enregistrer votre voucher au plus tard jusqu'au premier jour du cours. Nos formateurs veilleront à ce que cette action soit bien effectuée dès le début de votre formation.

Votre examen en ligne sera surveillé par un examinateur de PeopleCert qui contrôlera également votre identité. Vous devrez donc disposer d'un ordinateur équipé d'un microphone et d'une caméra.

<https://www.peoplecert.org/fr/terms-of-service-and-privacy-policy> – en cliquant sur ce lien, vous trouverez de plus amples informations sur la gestion des plaintes de notre partenaire de certification et sur vos droits.

Format de l'examen :

- Durée : 90 minutes
- Disponible uniquement en anglais
- Questions à choix multiples (sans aide)
- Nombre de questions : 40
- Seuil de réussite : 70%

Option « Take 2 » :

Cette option vous permet de repasser l'examen à un prix plus avantageux en cas d'échec à l'examen.

L'examen de rattrapage a lieu en ligne. Si vous en ressentez le besoin, **vous devez activer cette option**.

avant l'inscription à l'examen directement dans votre profil PeopleCert. Si vous échouez à l'examen, vous aurez alors 6 mois à partir de la date du premier examen pour le repasser.



Informations complémentaires

L'examen et le support de cours sont pour le moment uniquement disponibles en anglais.

ITIL® est une marque déposée de AXELOS Limited, utilisé avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Avez-vous une question ou souhaitez-vous organiser un cours en entreprise ?

Nous vous conseillons volontiers au +41 22 738 80 80 ou romandie@digicomp.ch. Retrouvez toutes les informations détaillées concernant les dates sur www.digicomp.ch/formations-gestion-de-projets-et-de-services/itil/cours-itil-4-specialist-create-deliver-and-support