

ITIL® v4 – Specialist : Create, Developer and Support (test inclus)

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Éligible au CPF : Non

Domaine : Management du SI

Action collective : Non

Filière : Management SI

Rubrique : ITIL® produites par un Authorised Training Center

Code de formation : IT004CDS

€ Tarifs

Prix public : 2090 €

Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

- **Le plan de développement des compétences** de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.
- **Le dispositif FNE-Formation.**
- **L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.
- **Pôle Emploi** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.
- **CPF -MonCompteFormation**

[Contactez nous](#) pour plus d'information

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

Comprendre la planification et le développement d'un flux de valeur du service pour créer, fournir et soutenir des services
Savoir comment les pratiques ITIL pertinentes contribuent à la création, la fourniture et le soutien au sein du système de valeur du service (SVS) et des flux de valeur
Savoir comment créer, fournir et soutenir des services

Public visé

Personnels impliqués dans des activités de gestion des services (Responsable support, chef de projet informatique...)

Pré-requis

Avoir obtenu la certification ITIL® v4 Foundation

📍 Lieux & Horaires

Durée : 21 heures

Délai d'accès :

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation

PROGRAMME

1. Comprendre la planification et le développement d'un flux de valeur du service pour créer, fournir et soutenir des services

Concepts et défis : structure organisationnelle, équipes collaboratives/ intégrées, aptitudes de l'équipe, rôles, compétences, culture d'équipe et différences, adopter une approche orientée client, mesure de la satisfaction des personnels, intérêt des communications positives

Savoir planifier et gérer des ressources dans le SVS : collaboration et intégration de l'équipe, planification de la charge de travail, mesures et rapport fondés sur les résultats

2. Savoir comment les pratiques ITIL pertinentes contribuent à la création, la fourniture et le soutien au sein du système de valeur du service (SVS) et des flux de valeur
Savoir utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et déployer de nouveaux services
Savoir comment utiliser un flux de valeur pour fournir un support utilisateur

3. Savoir comment créer, fournir et soutenir des services
Savoir coordonner, prioriser et structurer le travail et les activités pour créer fournir et soutenir des services : gestion des files et incidents non traités, prioriser le travail

4. Examens blancs

5. Passage de la certification ITIL® CDS

📅 Prochaines sessions

Consultez-nous pour les prochaines sessions.

MODALITÉS

Modalités

Modalités : en présentiel, distanciel ou mixte – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise

Pédagogie : essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.

Ressources techniques et pédagogiques : Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom

Pendant la formation : mises en situation, autodiagnostic, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels

Méthode

Fin de formation : entretien individuel

Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation

Assiduité : certificat de réalisation (validation des acquis)