

Formation ITIL® 4 Specialist Create Deliver Support + Certification

Présentation

La formation ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support couvre les activités essentielles de la conception à la mise en production des services numériques, en passant par leur support opérationnel.

Destinée aux équipes de delivery, support, développement ou exploitation, elle fournit des outils concrets pour améliorer la qualité, la rapidité et la cohérence des services IT.

Elle prépare à la certification officielle PeopleCert CDS, et constitue un pilier du parcours ITIL® 4 Managing Professional.

Durée : 21,00 heures (3 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

Objectifs de la formation

- Concevoir, livrer et soutenir des produits et services IT de manière efficace, agile et coordonnée.
- Appliquer des pratiques modernes pour la gestion des flux de travail, des équipes, des priorités et de la demande.
- Optimiser la chaîne de valeur des services à travers la conception, le développement, le déploiement et le support.
- Intégrer des approches Lean, Agile et DevOps pour améliorer la productivité et la résilience opérationnelle.
- Contribuer à l'amélioration continue en alignant les ressources IT sur les besoins métiers.

Prérequis

Certification ITIL® 4 Foundation

Public

- Responsables opérationnels IT, développeurs, ingénieurs systèmes ou support
- Product owners, responsables techniques, Delivery managers



- Toute personne impliquée dans la conception, la livraison ou le soutien de services numériques

Programme de la formation

Module 1 – Introduction & système de valeur

- Positionnement de CDS dans le système de valeur des services (SVS)
- Vue d'ensemble du cycle de vie : de la création à l'exploitation
- Rôle des pratiques ITIL® dans la chaîne de valeur

Module 2 – Conception & développement de services

- Planification de la capacité et des ressources
- Création de solutions techniques et pratiques d'ingénierie
- Collaboration entre les équipes de développement, de service et d'architecture

Module 3 – Livraison & support des services

- Gestion des incidents, problèmes, demandes et connaissances
- Supervision et gestion des événements
- Automatisation du support, gestion proactive, expérience utilisateur

Module 4 – Gestion des flux de travail & priorisation

- Visualisation des flux : Kanban, backlog, files d'attente
- Gestion de la demande, équilibrage de charge, traitement par priorité
- Pratiques Lean appliquées au delivery IT

Module 5 – Amélioration continue & modèles de service

- Retour d'expérience, indicateurs de performance
- Développement de modèles de support adaptables
- Intégration de l'amélioration dans le quotidien des équipes

Module 6 – Préparation à la certification

- Revue des concepts clés
- Conseils d'examen et méthodologie
- Examen blanc (40 QCM, 90 minutes, seuil 70 %)

Organisation

Formateur

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes. Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique contextualisées.
- Progression pédagogique structurée, de la compréhension à la mise en œuvre opérationnelle.
- Pédagogie immersive favorisant une mise en application immédiate des compétences.
- Formation interactive et participative s'appuyant sur des ateliers pratiques, études de cas et échanges collectifs (+ 60 % du temps de formation.)
- Séquences pédagogiques rythmées et évaluations formatives régulières pour renforcer l'ancrage des apprentissages.
- Supports de cours, ressources documentaires et références mis à disposition par le formateur

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

En amont de la formation *(évaluation en ligne dans l'extranet apprenant)*

- Recueil des besoins et des attentes des participants.
- Auto-positionnement permettant d'évaluer le niveau initial des apprenants.

Tout au long de la formation

- Évaluations continues réalisées par le formateur à travers des questions orales, exercices, QCM, études de cas et mises en situation pratiques.

À l'issue de la formation (*évaluations en ligne dans l'extranet apprenant*)

- Auto-positionnement afin de mesurer l'acquisition des compétences visées.
- Validation de l'acquisition des compétences par le formateur
- Questionnaire de satisfaction « à chaud » à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction "à froid", 45 jours après la formation afin d'évaluer l'ancrage des acquis et leur mise en application en situation professionnelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.