

# 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

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Équilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

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

En amont de la formation :

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulement de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

À la fin de la formation :

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Évaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

### **Accessibilité**

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