

ITIL 4 Specialist – Create, Deliver and Support (CDS)

3 jours (21 heures)

Perfectionnement

à partir de

1 980 € HT par personne (TVA en vigueur)

Contenu mis à jour le 30/09/2026. Document téléchargé le 02/10/2026.

Objectifs

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Planifier et créer un flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir des services
- Expliquer comment les pratiques ITIL 4 pertinentes contribuent à la création, la livraison et l'assistance sur le SVS et les flux de valeur
- Créer, fournir et soutenir des services
- Vous préparer à passer l'examen "ITIL 4 Create, Deliver, Support".

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

À qui s'adresse cette formation ?

Gestionnaires, futurs gestionnaires ITSM, practitioners ITSM ayant en charge l'exploitation de produits et services informatiques et numériques, responsables de la livraison de bout en bout ou toute personne poursuivant un cursus dans la gestion des services.

Prérequis

Etre certifié "ITIL 4 Foundation".

Programme

1 Pendant votre formation

ITIL 4 Specialist – Create, Deliver and Support (CDS)

Comprendre les concepts et les défis concernant les éléments suivants à travers le service de système de valeur

- Structure organisationnelle
- Equipes intégrées / collaboratives
- Capacités d'équipe, rôles, compétences
- Culture d'équipe et différences
- Travailler dans un état d'esprit axé sur le client
- Gestion de la satisfaction des employés
- La valeur des communications positives
- Comprendre comment utiliser une approche "Shift Left"

Savoir planifier et gérer les ressources dans le système de valeur de service

- Collaboration et intégration d'équipe
- La planification des effectifs
- Mesures et rapports basés sur les résultats
- La culture de l'amélioration continue

Comprendre l'utilisation, la valeur de l'information et la technologie à travers la valeur de service système

- Outils de gestion de services intégrés
- Intégration et partage de données
- Rapports et analyses avancées
- Collaboration et workflow
- Robotic Process Automation (RPA)
- Intelligence artificielle et Machine Learning
- Intégration continue et livraison / déploiement (CI / CD)
- Modèles d'information
- Savoir utiliser un flux de valeur pour concevoir, développer et faire la transition de nouveaux services

Savoir comment les pratiques ITIL suivantes contribuent à un flux de valeur pour un nouveau service

- Conception du service
- Développement et gestion de logiciels
- Gestion de déploiement
- Gestion des versions
- Validation et test du service

- Activer le changement
- Savoir utiliser un flux de valeur pour fournir le support utilisateur

Savoir comment les pratiques ITIL suivantes contribuent à un flux de valeur pour le support utilisateur

- Service Desk
- Gestion
 - Des incidents
 - Des problèmes
 - Des connaissances
 - Des niveaux de service
- Surveillance et gestion des événements

Savoir comment coordonner, hiérarchiser et structurer le travail et les activités pour délivrer

- Gestion des files d'attente et des Backlogs
- Prioriser le travail
- Comprendre l'utilisation et la valeur via le système de valeur de service
- Considérations d'achat et de construction
- Options de sourcing
- Intégration et gestion de services (Service Integration And Management)

Passage de la certification

- Le prix de l'examen est inclus dans la formation et comprend également un exemplaire numérique du livre officiel du cours
- Le passage se fera ultérieurement (à froid) et sera obligatoirement surveillé individuellement (en Web) par un surveillant officiel de l'éditeur
- L'examen (en français) s'effectue en ligne, pour une durée moyenne d'1h30
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions (70% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 28 points)

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Modalités pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2I, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Accessibilité aux personnes en situation de handicap