

Certifiante Sessions garanties disponibles

Formation ITIL® 4 Specialist : Create, Deliver, Support (avec certification)

Réf. SF33936

Tout pour obtenir la certification ITIL® 4 Specialist CDS avec notre formation de 3 jours !

3 j Durée	2 400 € HT Inter / participant	1 Sessions à venir
--------------	-----------------------------------	-----------------------

Objectifs pédagogiques

- ✓ Analyser les concepts et défis liés à l'organisation, aux personnes et à la culture
- ✓ Concevoir le flux de valeur pour un nouveau service ITIL 4
- ✓ Planifier et gérer les ressources dans le système de valeur de service
- ✓ Optimiser le flux de valeur pour le support utilisateur
- ✓ Intégrer les informations et les technologies pour optimiser les processus
- ✓ Se préparer efficacement à l'examen ITIL 4 Specialist CDS

Public visé & prérequis

Public visé DSI, Ingénieurs DevOps, Managers, Tous

Prérequis Être titulaire de la certification ITIL® 4 Foundation.

Programme détaillé

Concepts et défis sur l'organisation, les personnes et la culture

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
Valeur des communications positives
Compréhension sur l'utilisation d'une approche «Shift Left»

Planification et gestion des ressources dans le système de valeur de service

Collaboration et intégration d'équipe
Planification des effectifs
Mesures et rapports basés sur les résultats
Culture de l'amélioration continue

Informations et technologies

Outils de gestion de services intégrés, intégration et partage de données
Rapports et analyses avancées
Collaboration et workflow
Robotic Process Automation (RPA)
IA et machine learning
Intégration continue et livraison / déploiement (CI / CD)
Modèles d'information efficaces
Utilisation d'un flux de valeur pour concevoir, développer et faire la transition de nouveaux services

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
Activation du changement
Utilisation d'un flux de valeur pour fournir le support utilisateur

Flux de valeur pour le support utilisateur

Service desk/centre de service
Gestion des incidents
Gestion des problèmes
Gestion des connaissances
Gestion des niveaux de service
Surveillance et gestion des événements
Coordination, hiérarchie et structure du travail et des activités pour délivrer
Gestion des files d'attente et des backlogs
Prioriser le travail
Compréhension de l'utilisation et de la valeur via le système de valeur de service
Considérations d'achat et de construction
Options de sourcing
Intégration et gestion de services (SIAM)

Préparation et passage de l'examen ITIL® 4 Specialist CDS

Révision du programme
Questions/réponses entre participants et formateur
Examen blanc et correction collective
Conseils pour l'examen
Passage de l'examen : QCM de 40 questions à faire en 90min (70% de bonnes réponses = examen réussi)

Prochaines sessions

DATE	LIEU	STATUT
02/11/2026	à distance	Sur confirmation

Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans
d'expertise

1 068+
formations

11 178
apprenants formés/an

+67
Net Promoter Score

Avis des participants

Note moyenne des participants de la filière Management IT & Gouvernance des Systèmes d'Information : 4,9/5 — 30 avis

Monara T. — Le formateur est vraiment top. Les explications étaient très claires. Il revenait souvent sur les mêmes notions à retenir ce qui aide à enregistrer l'information. Par contre le...

Gael B. — Merci à Mathias pour cette formation qualitative.

Votre formateur

Amira B. — Formatrice ITIL

Amira intervient sur des formations portant sur l'ITSM et l'excellence des services. Parmi les formations qui lui sont confiées figurent notamment « ITIL® 4 Foundation, avec certification » et «...

Ils nous font confiance

Cette année notre filière ITSM & Excellence des Services a accompagné plus de 28 entreprises dont :

AFD TECHNOLOGIES KUEHNE NAGEL ARTELIA HOLDING (AHL) ASTEK FRANCE AXA ASSISTANCE FRANCE BONDUELLE SA BOUYGUES IMMOBILIER SA BRL EXPLOITATION CEGEDIM SANTE COFACE +18 autres

Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.



Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +67 · réponse sous 24h ouvrées

0 805 950 800

demande@sparks-formation.com