

# ITIL® v4 – Specialist : Create, Développer 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

## 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

### € 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.

**France Travail:** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

**CPF -MonCompteFormation**

Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

### 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

**Campus :** Ensemble des sites

**Durée :** 21 heures

**Délai d'accès :** Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'inscription complet

**Distanciel possible :** Oui

## 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

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

■ **15 / 07 / 2025**

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

⌚ : 21 heures

📅 : 3 jours

■ **29 / 09 / 2025**

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

⌚ : 21 heures

📅 : 3 jours

■ **17 / 11 / 2025**

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

⌚ : 21 heures

📅 : 3 jours

## MODALITÉS

### Modalités

**Modalités :** en présentiel, distanciel ou mixte . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – 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.

**Validations des acquis :** grille d'évaluation des acquis établie par le formateur en fin de formation.