ITIL® 4 Spécialiste - Créer, fournir et soutenir avec examen

Durée: 3 jours
Public cible: Professionnel TI|Gestionnaire

À qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne désirant parfaire leurs connaissances en gestion des services
- Les gestionnaires et les aspirants gestionnaires ITSM
- Les professionnels ITSM qui gèrent les opérations TI des produits et services et les personnes responsables de la livraison bout en bout
- Les détenteurs d'une certification ITIL® qui désirent mettre à jour leurs connaissances

Objectifs de la formation

- Comprendre comment planifier et construire un flux de valeur de services afin de créer, fournir et supporter les services
- Savoir à quel point les pratiques ITIL® contribuent à créer, fournir et soutenir dans le système de valeur des services (SVS) et les flux de valeur
- Savoir comment créer, fournir et supporter les services

Description sommaire

ITIL® 4 se concentre sur une nouvelle forme de gestion des services TI, axée sur l'expérience consommateur, les flux de valeur, la transformation numérique et sur les plus récentes méthodes de travail, telles que Lean, Agile et DevOps.

La certification ITIL® 4 Créer, fournir et soutenir permet aux étudiants de comprendre comment intégrer différents flux de valeur et activités afin de créer, fournir et soutenir des produits et des services TI et utiliser des pratiques, méthodes et outils pertinents.

L'examen ITIL® 4 Créer, fournir et soutenir permet d'évaluer si vous détenez une compréhension suffisante des principes décrits dans le syllabus de la formation pour obtenir la certification ITIL® 4 Créer, fournir et soutenir.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

La certification ITIL® 4 Créer, fournir et soutenir est l'un des prérequis de la désignation ITIL® 4 Managing Professional, qui évalue les connaissances techniques et pratiques à mener à bien des services, équipes et flux de travail TI.

Notre équipe de formateurs sont des professionnels et ils travaillent quotidiennement dans des environnements où ces pratiques soutiennent la co-création de la valeur. Notre formation inclus des exemples, des simulations et des études de cas liés aux réalités des organisations d'aujourd'hui.

Contenu du plan de cours

BL2 : Planifier et construire un flux de valeur de services

BL3 : Créer, fournir et soutenir les services

Pratiques ITIL® : Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des changements, Amélioration continue

Approche et méthode pédagogique

La formation repose sur une approche opérationnelle et orientée flux de valeur, combinant études de cas et conception de services. Elle mobilise des ateliers pratiques sur les flux de valeur, les pratiques ITIL® et la collaboration interéquipes pour ancrer les apprentissages. L’animateur agit comme facilitateur opérationnel, en aidant à optimiser la création et la livraison de valeur.Chaque étudiant recevra un cahier d'exercices ITIL® 4 Créer, fournir et soutenir, en format électronique (PDF) qui contient tout le matériel de présentation, les notes de cours, les études de cas et les exemples d'examens. Une approche interactive incluant des lectures, des discussions et un partage d'expérience préparera les participants pour la certification ITIL® 4 Créer, fournir et soutenir et leur fournira les connaissances pratiques nécessaires dans leur travail.

Prérequis

Prérequis de la formation et de la certification:

- Détenir la certification ITIL® 4 Foundation ou contenu équivalent. Une preuve de l'obtention de la certification sera demandée lors de l'inscription. De plus, vous devez avoir assisté à une formation

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

accréditée pour ce module (le nombre d'heures recommandé pour cette formation est de 18 heures, incluant l'examen).

Recommandations

Les participant.e.s sont encouragé.e.s à analyser leurs pratiques actuelles de prestation de services (développement, exploitation, soutien) et à identifier des opportunités d’amélioration. Il est recommandé d’apporter des exemples concrets de flux de travail ou de services afin de faciliter l’application des concepts de flux de valeur.

Certifications

- L'examen est composé de 40 questions à choix multiples. Aucune documentation n'est permise pendant l'examen.
- La note de passage est de 70% (28 bonnes réponses sur 40).
- Chaque question vaut 1 point.
- Aucun pointage négatif ne sera attribué.
- La durée de l'examen est de 90 minutes.
- Les personnes non anglophones peuvent demander 25% plus de temps pour compléter l'examen.
- 15 questions sont au niveau 2 sur l'échelle de Bloom (37,5%)
- 25 questions sont au niveau 3 sur l'échelle de Bloom (62,5%)

Accréditations

Ce cours vous qualifie pour 21 unités de développement professionnel (PDU) PMI®.

Code pour reconnaissance des unités d'accréditation: 505473SNLN

Notes légales

La formation accréditée ITIL® sur cette page est fournie par IT Chapter, ATO de AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.