

# Préparation à la certification ITIL 4 Create, Deliver & Support

- ★ Formation certifiante
- ♿ Aménagements spécifiques possibles

## e-Learning

- Durée : +12 heures
- Langue : anglais



## Objectifs pédagogiques

- Comprendre comment planifier et créer une chaîne de valeur des Services pour créer, fournir et soutenir les Services
- Savoir comment les pratiques ITIL contribuent à la création, à la fourniture et au support à travers le SVS (Système de Valeur des Services) et les chaînes de valeur
- Savoir créer, fournir et soutenir les services



## Modalité d'inscription

### PUBLIC CIBLE

- Quiconque souhaitant poursuivre son parcours de formation et certification dans la gestion des services informatiques
- Responsable ITSM actuel ou futur
- Praticien d'ITSM gérant le fonctionnement de produits et de services informatiques et numériques
- Responsable de la fourniture de services de bout en bout
- Tout certifié ITIL souhaitant développer ses connaissances

### PRÉREQUIS

- Pour passer l'examen ITIL 4 Create, Deliver and Support, vous devez fournir la preuve que vous avez obtenu la certification ITIL 4 Foundation.

### Recommandations QRP

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des SI.
- Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire entièrement avant d'assister à la formation.



## Programme de formation

Dans chaque leçon, vous trouverez un certain nombre de questions à choix multiples pour simuler l'expérience d'examen.

### PARTIE 1

#### ❖ THÉORIE

- Organisation et culture
- Équipes efficaces

### PARTIE 2

#### ❖ THÉORIE

- Technologies de l'information pour créer, fournir et soutenir les services
- Flux de valeurs

### PARTIE 3

#### ❖ THÉORIE

- Flux de valeur pour la création, la fourniture et le soutien des services
- Flux de valeur pour le support utilisateur

### PARTIE 4

#### ❖ THÉORIE

- Priorisation et gestion du travail
- Considérations commerciales et d'approvisionnement

#### ❖ PRÉPARATION À L'EXAMEN ITIL 4 CREATE, DELIVER & SUPPORT

### Adaptation du programme pour les formations intra-entreprise

QRP International est spécialisé dans l'adaptation et la personnalisation de formation pour les entreprises. Si votre organisation souhaite adopter ITIL 4 Create, Deliver & Support et certifier votre personnel, les formations intra-entreprise sont généralement la meilleure option. Les formations au sein de votre entreprise peuvent être dispensées selon notre programme standard ou adaptées pour répondre aux besoins de votre organisation.



## Points forts de la formation

- Nous garantissons une expérience d'apprentissage complète. Notre formation comprend une lecture préparatoire, le manuel officiel numérique, des exercices et études de cas et l'examen officiel.
- Profitez de nos 20 années d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management.
- Nos formations ITIL 4 sont entièrement accréditées par PeopleCert au nom d'Axelos.



## Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, [contactez-nous](#) afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.



## Moyens pédagogiques et techniques

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation. À l'issue de chaque stage ou séminaire, QRP fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

L'e-learning est une solution qui vous permet de vous former quand vous voulez, où vous voulez, autant que vous le voulez ! Vous aurez accès à notre plateforme d'apprentissage en ligne 24h/24 et 7j/7, composée de cours incluant des vidéos thématiques pour faciliter la compréhension de la méthode choisie. Vous serez guidé·e par le système, qui permet également de réaliser des tests en ligne pour atteindre le niveau exigé de connaissances pour aborder la certification visée avec sérénité.

Cette formule comprend :

- vidéos explicatives
- lectures et exercices interactifs
- questions test et exercices de scénario projet
- tuteur en ligne
- MemoTrainer
- examens blancs

Consultez notre page dédiée à l'[e-learning](#) pour en savoir plus !



## Modalités d'évaluation

Dans chaque leçon, vous trouverez un certain nombre de questions à choix multiples pour simuler l'expérience d'examen. Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.



## Examen

### EXAMEN ITIL 4 CREATE, DELIVER AND SUPPORT

- 90 minutes
- 40 questions
- Test objectif (QCM)
- Note d'admissibilité : 70 %
- Livre fermé

Après avoir réussi l'examen et reçu la confirmation des résultats, le participant recevra un certificat électronique unique et sécurisé de PeopleCert.

La certification ITIL 4 Foundation est obligatoire pour accéder aux modules intermédiaires ITIL 4, qui nécessitent la capacité du candidat à appliquer les concepts clés du cadre ITIL dans un environnement de travail.



## Contacts

QRP France S.A.R.L. - 60 Avenue Charles de Gaulle - CS 60016 - 92573 Neuilly-sur-Seine Cedex  
SIRET: 511 380 065 00033 - TVA: FR41511380065 - N° Organisme Formation: 11 92 17061 92

[france@qrpinternational.com](mailto:france@qrpinternational.com)

+33 (0)1 82 88 33 49

[referent.handicap@qrpinternational.com](mailto:referent.handicap@qrpinternational.com)

+33 (0)1 88 24 05 92

*Mis à jour le : 02/01/2024*