



# ITIL® 4 SPECIALIST : CRÉER, FOURNIR ET SOUTENIR Aperçu

## › LA « SALLE DES MACHINES » DE LA FONCTION NUMÉRIQUE ET INFORMATIQUE

[peoplecert.org/ITIL-4](https://peoplecert.org/ITIL-4)



Made for you, the professional designer who needs image easy  
has one purpose: to make finding the perfect image easy  
numeric and user intuitive - then you'll love us. With fast c  
easier than anywhere else. PeopleImages.com is raising  
Made for you, the professional designer who needs image  
has one purpose: to make finding the perfect image easy  
numeric and user intuitive - then you'll love us. With fast c  
easier than anywhere else. PeopleImages.com is raising  
Made for you, the professional designer who needs image  
has one purpose: to make finding the perfect image easy  
numeric and user intuitive - then you'll love us. With fast c  
easier than anywhere else. PeopleImages.com is raising  
side 100% of purchase and to attract some don

# PRÉSENTATION DE ITIL 4 SPECIALIST : CRÉER, FOURNIR ET SOUTENIR

Le module ITIL 4 Specialist : Créer, fournir et soutenir est la « salle des machines » de la fonction numérique et informatique. Il fait partie intégrante des flux ITIL 4 Practice Manager et Managing Professional, et se concentre sur les activités principales du cycle de vie de la gestion de services. Il est conçu pour permettre aux professionnels d'approfondir leur compréhension d'ITIL 4 et sa mise en application dans la création, la livraison et le soutien de services qui atteignent l'excellence et favorisent la satisfaction des clients.

## APERÇU

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Convient à<br/><b>tous les<br/>professionnels<br/>de l'informatique</b></p> |  <p>Bénéfices clés<br/><b>Affine vos<br/>compétences de<br/>conception et de<br/>livraison</b></p> |  <p>Accepté à l'échelle<br/>mondiale<br/><b>sur le marché</b></p> |  <p>Examen disponible<br/><b>dans 9 langues</b></p> |  <p>Options flexibles<br/><b>d'apprentissage<br/>à distance</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## BÉNÉFICES CLÉS

- › **Connaissances et compétences pratiques en matière de conception, de développement et de gestion de la livraison et du soutien de produits et de services informatiques**  
Ce module fournit des conseils pour déployer avec succès les principales activités de gestion des services et obtenir immédiatement des résultats tangibles après avoir apporté des changements aux méthodes de travail.
- › **Compréhension exhaustive**  
Maîtrisez les subtilités de la conception, du développement et de la gestion des produits et services informatiques.
- › **Développement professionnel**  
Obtenez une certification mondialement reconnue qui atteste de votre expertise en matière de gestion de services, et qui vous ouvre la voie pour développer votre carrière.
- › **Application immédiate**  
Tirez parti des principes d'ITIL 4 pour améliorer vos pratiques de gestion de services, et ainsi bénéficier d'une efficacité et d'une satisfaction client accrues.
- › **Excellence en collaboration**  
Favorisez une culture du travail d'équipe et de l'amélioration continue, en stimulant l'excellence opérationnelle et l'innovation.
- › **Certification reconnue par l'industrie**  
Mettez en avant votre aptitude à exceller dans la gestion des services informatiques essentiels et des tâches critiques sur le terrain.
- › **Le premier choix des employeurs**  
Certifiez votre expertise en matière de gestion des services informatiques, afin de devenir le choix privilégié pour les postes de gestion et de soutien des services informatiques.
- › **De nouvelles opportunités de carrière**  
Faites progresser votre carrière dans l'informatique grâce à une certification ITIL, qui vous ouvrira la voie vers de nouveaux rôles et de nouvelles opportunités de pointe dans un paysage technologique en constante évolution.



## CE QUE VOUS APPRENDREZ

### **Conception et développement de services :**

Apprenez à concevoir et à développer des services qui répondent aux besoins des clients et aux objectifs de l'entreprise. Obtenez les compétences nécessaires pour définir les exigences, concevoir les composantes et assurer la qualité du service.

### **Livraison de services :**

Comprenez les processus et activités liés à la livraison de services informatiques de qualité, y compris la transition et l'exploitation des services.

### **Soutien des services :**

Gagnez en expertise dans les pratiques et fonctions de soutien nécessaires pour maintenir et gérer efficacement les services informatiques.

### **Métriques de performance des services :**

Identifiez et mesurez les indicateurs clés de performance (KPI) et d'autres métriques permettant d'évaluer la performance et l'efficacité des services informatiques.

### **Technologie et automatisation des services :**

Découvrez le rôle de l'automatisation et de la technologie dans la création, la livraison et le soutien des services.

### **Culture et collaboration :**

Apprenez comment favoriser une culture axée sur le service au sein de votre organisation et promouvoir la collaboration entre les équipes et les départements afin de fournir des projets réussis.

### **Amélioration continue :**

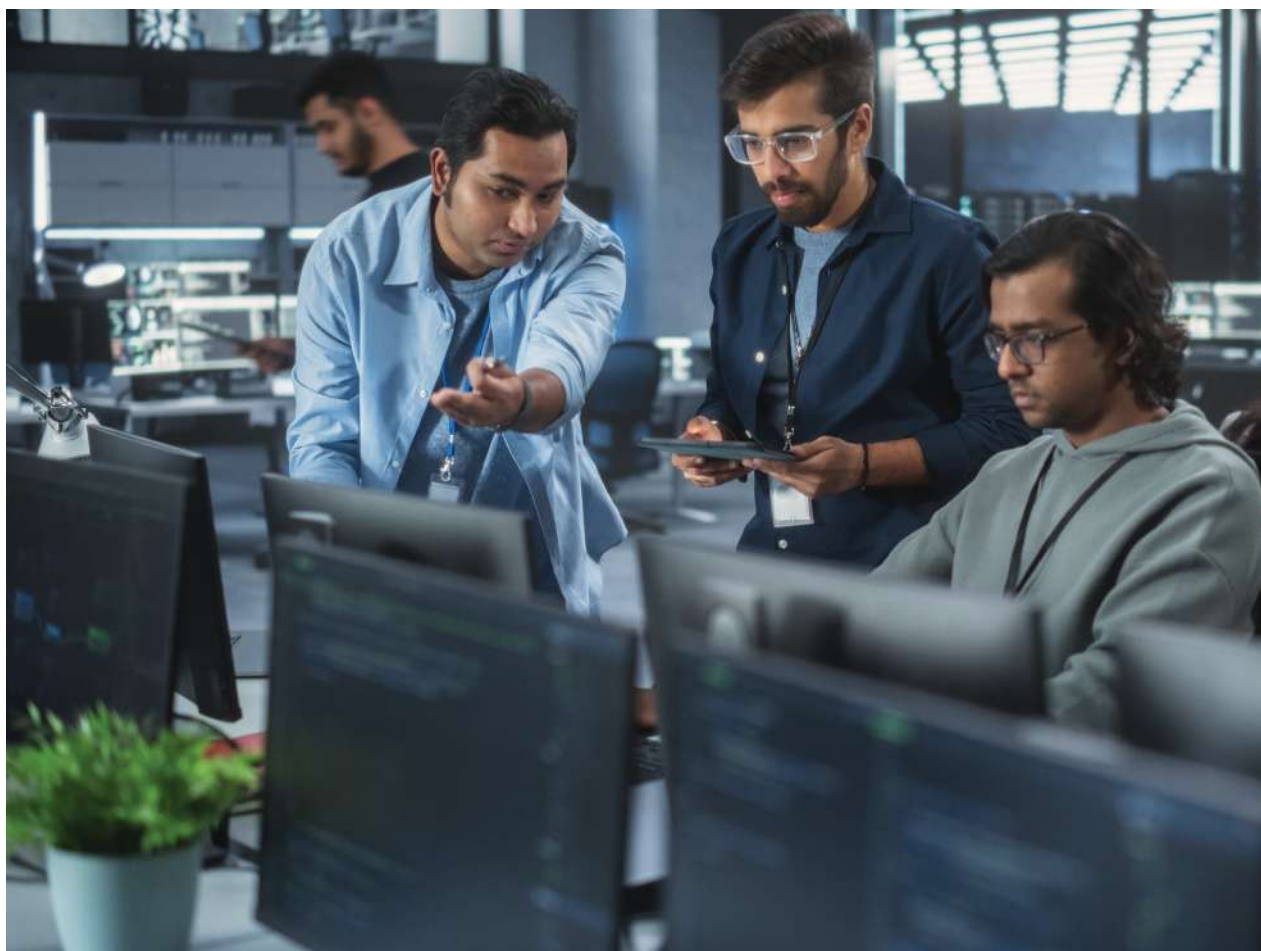
L'amélioration continue est au cœur du référentiel ITIL. Découvrez comment exploiter les données et les retours d'informations pour améliorer les services, les processus et les pratiques.

### **Expérience du client et de l'utilisateur :**

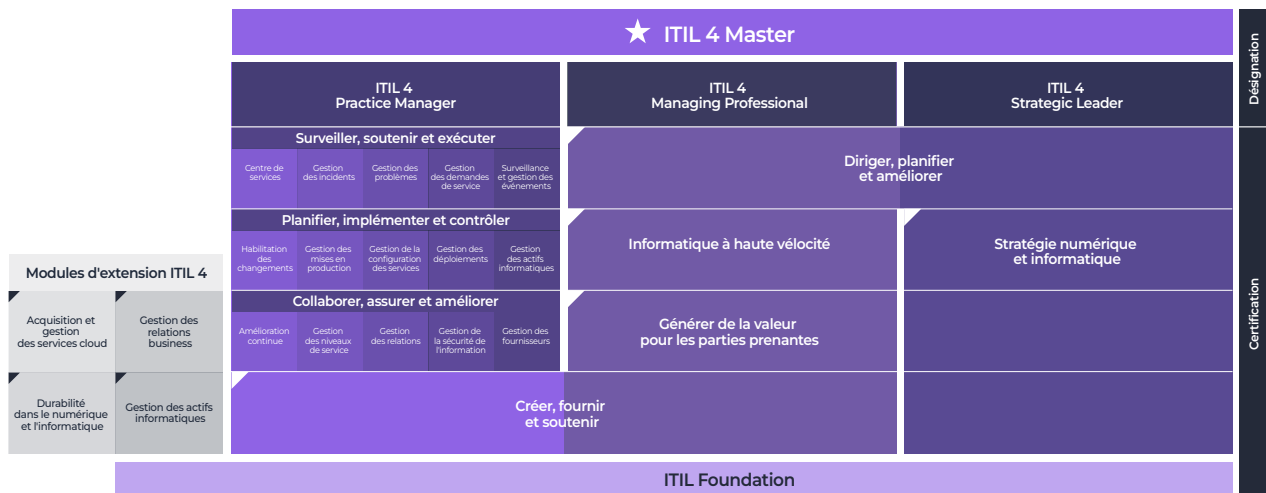
Alignez les services sur les attentes des clients afin de leur fournir une expérience exceptionnelle et répondre à leurs besoins rapidement et efficacement.

### **Principes d'ITIL 4 :**

Mettez en application les principes directeurs d'ITIL 4 pour stimuler l'efficacité.



# PROGRAMME OFFICIEL DE CERTIFICATION ITIL 4



**ITIL Foundation** est un pré-requis pour toute certification ITIL 4, à l'exception des modules d'extension Acquisition et gestion des services cloud, et Durabilité dans le numérique et l'informatique, qui n'ont pas de pré-requis.

**La désignation ITIL 4 Managing Professional** est accordée lorsque les certifications Créer, fournir et soutenir, Générer de la valeur pour les parties prenantes, Informatique à haute vitesse, et Diriger, planifier et améliorer ont été obtenues.

**La désignation ITIL 4 Strategic Leader** est accordée lorsque les certifications Stratégie numérique et informatique, et Diriger, planifier et améliorer ont été obtenues.

**La désignation ITIL 4 Practice Manager** est accordée a) lorsque la certification Créer, fournir et soutenir, ainsi que CINQ des certifications pratiques individuelles ont été obtenues, ou b) lorsque la certification Créer, fournir et soutenir, et UNE certification des cours regroupés ont été obtenues : Surveiller, soutenir et exécuter, Planifier, implémenter et contrôler, ou Collaborer, assurer et améliorer.

**ITIL 4 Master** est la désignation la plus prestigieuse, et n'est accordée qu'une fois que les désignations ITIL Practice Manager, Managing Professional et Strategic Leader ont toutes été obtenues.

## OBJECTIFS DU COURS

Intégrer différents flux de valeur de bout en bout et de manière holistique

Améliorer les pratiques existantes et optimiser les flux de travail

Gérer efficacement les équipes informatiques et numériques

Développer un état d'esprit axé sur le service et les méthodes de travail collaboratives

Créer, fournir et soutenir des services informatiques

Mettre l'accent sur l'adaptabilité, le travail d'équipe et l'alignement sur les besoins dynamiques de l'entreprise

Renforcer vos compétences pratiques liées à l'application des pratiques d'ITIL 4 dans des scénarios réalistes, afin d'améliorer la gestion et la livraison des services

## INFORMATION SUR L'EXAMEN



40 questions  
à choix  
multiples



90  
minutes



Livre  
fermé



Minimum  
requis : 70 %



Pré-requis  
ITIL  
Foundation



Renouvelle-  
ment de la  
certification  
tous les 3 ans

Visitez le site web de PeopleCert pour en savoir plus sur la certification  
ITIL 4 Specialist : Créer, fournir et soutenir, ainsi que sur les options de formation !

**Passez à l'étape suivante de votre carrière**

[peoplecert.org/itil-4-specialist-create-deliver-and-support](https://peoplecert.org/itil-4-specialist-create-deliver-and-support)





PeopleCert est le leader mondial du secteur de la certification, avec un portefeuille de produits de référentiels de bonnes pratiques et de certifications à l'échelle internationale, dont ITIL® et DEVOPS INSTITUTE® pour la transformation informatique et numérique, et PRINCE2® pour la gestion de projet, de programme et de portefeuille, ainsi que des qualifications linguistiques par l'intermédiaire de LANGUAGECERT®.

Nos certifications sont délivrées dans le monde entier, donnant aux individus et aux organisations les moyens de réaliser ce dont ils sont capables, en améliorant l'efficacité organisationnelle et en réalisant les ambitions de chacun grâce à l'apprentissage.

[peoplecert.org](https://peoplecert.org) | [info@peoplecert.org](mailto:info@peoplecert.org)

