

ITIL® 4 Foundation, Avec certification

3 j (21 heures)

Ref : ITILV4

Public

Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT

Pré-requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Exposés, quizz, synthèse, assistance post-formation pendant un mois
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

L'objectif principal de cette formation d'une durée de 3 jours est de saisir la notion d'informatique comme service à travers une étude des concepts et des différents principes et recommandations d'ITIL. Le modèle ITIL étant abordé en tant que principe évolutif, cette formation inclut les méthodes et les technologies actuelles. Elle enseigne également aux stagiaires une méthode de travail simple et efficace et une manière pratique d'appréhender la question des services informatiques. La formation ITIL Foundation 4 vise à fournir à l'apprenant les termes techniques et les clés adaptées pour comprendre les différents concepts inhérents à ITIL et se préparer au passage de la certification ITIL Foundation 4. La certification ITIL Foundation 4 est délivrée au terme de cette formation, suite à un examen réalisé sous forme de QCM. ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Le logo Swirl™ est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Objectifs

- Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL®
- Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT
- Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®
- Se préparer et passer l'examen de certification ITIL® V4 Foundation

Programme détaillé

REFERENTIEL ITIL® ET PRATIQUE DE LA GESTION DES SERVICES

L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès
La notion de meilleure pratique (Best Practices), la notion de norme
Les objectifs principaux d'ITIL®

CONCEPTS CLES DE LA GESTION DES SERVICES

Définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services
Concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque
Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service

7 PRINCIPES QUI GUIDENT LES ORGANISATIONS

Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des 7 principes
Centrer sur la valeur
Partir d'où vous êtes
Progresser itérativement avec du feedback
Collaborer et être transparent
Penser et travailler avec une approche holistique
Rester simple et pratique
Optimiser et automatiser

4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

Organisation et personnes
Information et technologie
Partenaires et fournisseurs
Flux de valeur et processus

CHAINE DE VALEUR DE LA GESTION DES SERVICES

La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée
Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur
Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, acquérir/construire, livrer et soutenir

18 PRATIQUES DE LA GESTION DES SERVICES IT

Notion de pratique
Buts et termes clés des 18 pratiques

7 PRINCIPALES PRATIQUES DE LA GESTION DES SERVICES

Amélioration continue
Contrôle des changements
Gestion des incidents
Gestion des problèmes
Gestion des demandes de services
Centre de services
Gestion des niveaux de services

PREPARATION ET PASSAGE DE L'EXAMEN DE CERTIFICATION

Révision du programme ITIL® 4 Foundation
Examen blanc et correction collective
Conseils pour l'examen
Examen
