

ITIL® 4 FOUNDATION, CERTIFICATION

Durée

3 jours

Référence Formation

4-IL-BASE

Objectifs

Comprendre les concepts clés de la gestion des services

Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services

Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation

Participants

Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels

Pré-requis

Bonne connaissance du SI indispensable

PROGRAMME

- Introduction et concepts généraux
- La co-crédation de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les résultats
- La valeur, les coűts et les risques
- La gestion des services
- Le consommateur
- Le client
- L'utilisateur
- Le sponsor
- Les organisations
- L'offre de service
- Les relations de service
- La fourniture de services
- La consommation de service
- L'utilitéd et la garantie
- Les 4 dimensions de la gestion des services
- Avoir une approche holistique
- Les organisations et les personnes
- Les informations et les technologies
- Les partenaires et les fournisseurs
- Les processus et les flux de valeur
- Le systėme de valeur des services (SVS)
- Les composantes du SVS
- Les principes directeurs
- La chaűne de valeur des services
- Engager
- Conception & transition
- Obtenir / construire
- Fournir & soutenir
- Améliorer
- Les pratiques ITIL 4
- Les pratiques gėnėrales
- L'amélioration continue

La gestion des fournisseurs
La gestion des relations
Les pratiques de gestion des services
La gestion des actifs informatiques
La gestion des configurations
La gestion des demandes de services
La gestion des incidents
La gestion des mises en production
La gestion des niveaux de services
La gestion des problèmes
Le centre de service
Les pratiques techniques
La gestion des déploiements
· Journée de certification (optionnelle)
Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification
Elle intègre une session de révision et le passage de la certification

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.