

ITIL 4 FOUNDATION, CERTIFICATION

Durée

3 jours

Référence Formation

4-IL-DPI

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

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.

PROGRAMME

- Introduction et concepts généraux

La cocréation de valeur
Les produits et services
Les livrables et les résultats
La valeur, les coûts 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

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50
Mail : contact@capelanformation.fr
Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834
[version 2023]

La consommation de services
L'utilité 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 système de valeur des services (SVS)

Les composantes du SVS
Les principes directeurs
La chaîne de valeur des services
Engager
Conception & transition
Obtenir / construire
Fournir & soutenir
Améliorer

- Les pratiques ITIL 4

Les pratiques générales
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 services
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