

ITIL V4 Foundation

Réf : PROJ-02

 OBJECTIFS DE LA FORMATION

Apprendre les principales définitions du Framework ITIL4
 Comprendre l'approche orientée sur la valeur
 Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service
 Intégrer les principes qui soutiennent les activités de la chaîne de valeur
 Utiliser les pratiques pour définir et améliorer les performances d'une organisation
 Identifier les concepts clés de Lean, Agile, DevOps, et comprendre en quoi ils sont importants pour créer de la valeur pour l'entreprise
 Préparation au passage de la certification permettant d'obtenir la certification officielle ITILV4 Foundation



3 jours soit 21 h



Voir calendrier



1 770 HT / participant



Public / Prérequis

Public : tout professionnel impliqué dans la gestion des services informatiques : les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers, les responsables réseau, les analystes et propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services, les développeurs, les commerciaux

Prérequis : Expérience et connaissances d'un environnement IT sont recommandées

PROGRAMME

INTRODUCTION

Rappels historiques.
 Buts et objectifs d'ITIL
 Introduction au management de services.
 Amélioration de la qualité et de l'efficacité
 Présentation du Framework ITIL
 Cycle de vie des services informatiques
 Concepts généraux et définitions.
 Principes clés et modèles.
 Relations entre les différents processus

LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

Organisation et personnes
 Informations et technologies
 Partenaires et fournisseurs
 Chaîne de valeur et processus

LE SYSTEME DE VALEUR DES SERVICES (SVS – Service Value System)

Les principes directeurs d'ITIL
 La Gouvernance
 La chaîne de valeur de service
 Les pratiques
 L'Amélioration continue.

LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS DE LA GESTION DES SERVICES

Se concentrer sur la valeur
 Ne pas repartir de zéro ; démarrer d'où l'on est
 Progresser de façon itérative avec le feedback
 Collaborer et promouvoir la visibilité
 Abandonner les silos : Penser et travailler de manière holistique.
 Rester simple et pratique.
 Optimiser et automatiser

LES ACTIVITES DE LA CHAINE DE VALEUR DE SERVICE

Planifier
 Améliorer
 Engager Concevoir
 Obtenir et Construire
 Fournir et Soutenir

Méthodes et Moyens
pédagogiques

Alternance continue entre apport de connaissances et manipulation des outils.
 Fourniture de documents et supports de cours qui restent la propriété des stagiaires.

Salles équipées : vidéoprojecteur, paperboard, ordinateur individuel, support de cours papier ou électronique, outils de prise de note



Validation

Attestation de stage



Profil intervenant

Professionnel et expert en informatique

Suivi et Évaluation
de l'action

Compte rendu de fin de formation et analyse interne
 Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire.

Document mis à jour
 le 12/12/2022

 La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations

 Lieu : Site de Metz : JCD FORMATION - 193 rue Metman - 57070 METZ - 03 87 37 97 70
 Site de Pompey : KAPEDIA - 132 Rue Léonard de Vinci - 54340 POMPEY - 03 83 49 80 80

ITIL V4 Foundation

Réf : PROJ-02

 OBJECTIFS DE LA FORMATION

Apprendre les principales définitions du Framework ITIL4
 Comprendre l'approche orientée sur la valeur
 Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service
 Intégrer les principes qui soutiennent les activités de la chaîne de valeur
 Utiliser les pratiques pour définir et améliorer les performances d'une organisation
 Identifier les concepts clés de Lean, Agile, DevOps, et comprendre en quoi ils sont importants pour créer de la valeur pour l'entreprise
 Préparation au passage de la certification permettant d'obtenir la certification officielle ITILV4 Foundation

PROGRAMME

LES PRATIQUES DE GESTION DE SERVICE

Centre de services – Service desk
 Gestion des requêtes
 Surveillance et gestion des événements
 Gestion des incidents
 Gestion des problèmes
 Gestion des actifs informatiques
 Gestion des configurations
 Contrôle du changement
 Gestion des mises en production
 Gestion des niveaux de service

PRATIQUES GENERALES DE GESTION

Gestion de la sécurité de l'information
 Gestion de la relation
 Gestion des fournisseurs
 Gestion de l'amélioration continue

PRATIQUES DE GESTION DE TECHNIQUE

Gestion des déploiements



3 jours soit 21 h



Voir calendrier



1 770 HT / participant



Public / Prérequis

Public : tout professionnel impliqué dans la gestion des services informatiques : les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers, les responsables réseau, les analystes et propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services, les développeurs, les commerciaux

Prérequis : Expérience et connaissances d'un environnement IT sont recommandées



Méthodes et Moyens pédagogiques

Alternance continue entre apport de connaissances et manipulation des outils. Fourniture de documents et supports de cours qui restent la propriété des stagiaires.

Salles équipées : vidéoprojecteur, paperboard, ordinateur individuel, support de cours papier ou électronique, outils de prise de note



Validation

Attestation de stage



Profil intervenant

Professionnel et expert en informatique



Suivi et Évaluation de l'action

Compte rendu de fin de formation et analyse interne
 Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire.

Document mis à jour
 le 12/12/2022

 La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations

 Lieu : Site de Metz : JCD FORMATION - 193 rue Metman - 57070 METZ - 03 87 37 97 70
 Site de Pompey : KAPEDIA - 132 Rue Léonard de Vinci - 54340 POMPEY - 03 83 49 80 80