



ITIL V4 Foundation

3 jour(s), soit 21 heures

Programme de formation

Public visé

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

Pré-requis

Expérience et connaissances d'un environnement IT sont recommandées

Objectifs pédagogiques

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

Description / Contenu

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

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

Modalités pédagogiques

Alternance continue entre apport de connaissances et manipulation des outils

Moyens et supports pédagogiques

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 notes

Modalités d'évaluation et de suivi

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

Validation de stage

Attestation de stage
OPTION : passage de la certification ITIL V4 Foundation (**550 € HT**) dans les 30 jours suivant la formation

Profil du formateur

Professionnel certifié Formateur ITIL

Lieu

JCD and CO - 193 RUE DU GENERAL METMAN, 57070 METZ France

Informations sur l'accessibilité

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.