A LA DÉCOUVERTE D'ITIL® 4

200 € HT (tarif inter) | REF : GES47
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

Le référentiel ITIL® est devenu en une dizaine d'années, la référence en matière de gestion des services IT. La nouvelle version ITIL® V4, publiée en 2019, intègre les nouvelles pratiques adaptées du digital, des méthodes Agiles et de DevOps. L'objectif d

2 JOURS | **14** HEURES

OBJECTIFS

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

PUBLIC | PRÉREQUIS

PUBLIC : Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT.
PRÉREQUIS : Tout candidat souhaitant prouver ses compétences en gestion des services informatiques pour des opportunités professionnelles et de carrière.

PROGRAMME

Introduction et concepts clés

- ITIL® 4 et ses certificats. Transition ITIL V3..
- Informations sur l'examen d'ITIL® V4 Foundation..
- Les acquis d'apprentissage d'ITIL® V4 Foundation..
- La gestion des services informatiques Agile et DevOps (exclus de l'examen)..
- Les définitions : service, u.

Travaux pratiques : Exercice de validation des connaissances sur les concepts clés.

Les dimensions ITIL® de la gestion des services

- Représentation des dimensions liées à la gestion des services (ITSM, "Information Technology Service Management")..
- Organisation et personnes..
- Information et technologie..
- Partenaires et fournisseurs..
- Flux de valeur et processus..

Travaux pratiques : Exercice de validation des connaissances sur les dimensions d'ITIL® 4.

Les sept principes directeurs de la gestion des services ITIL®

- Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des sept 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 holisti.

Travaux pratiques : Exercice de validation des connaissances sur les principes ITIL® 4

La chaîne de valeur des services ITIL®

- La chaîne de valeur des services (SVC), élément central du système de valeur des services (SVS)..
- La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée..
- Les buts, entrants, extranets de chacune des six activités de la cha.

Travaux pratiques : TP de fin de séquence réalisé en groupe.

Le modèle d'amélioration continue

- Construction du modèle autour et les sept principes directeurs d'ITIL..
- Bénéfices de l'utilisation du modèle..
- Prise en charge par le modèle d'une approche itérative d'amélioration, divisant le travail en éléments gérables..

INFOS PRATIQUES

Méthodes pédagogiques
Alternance équilibrée de présentations, d'ateliers sur simulateur et de mises en situation dans des conditions similaires à celles de l'examen.

Modalités de l'évaluation initiale
Test de positionnement en amont de la session de formation.

Modalités d'évaluation finale
Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…

Accessibilité aux personnes handicapés
Dans votre espace candidat, une rubrique dédiée au handicap vous permettra d'exprimer vos besoins d'adaptation afin que vous puissiez suivre votre formation dans les meilleures conditions.

Modalités et délais d'accès
L'inscription doit être finalisée 72 heures avant le début de la formation.

STATISTIQUES

Taux de satisfaction : 100%
Taux d'abandon : 0%

DATES ET LIEUX

Nous consulter

A LA DÉCOUVERTE D'ITIL® 4

200 € HT (tarif inter) | REF : GES47
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

Travaux pratiques : TP de fin de séquence réalisé en groupe.

Les pratiques ITIL®

- La notion de pratique..
- Survol des pratiques de gestion : gestion générale, gestion des services et gestion technique..
- Rappel des quinze pratiques de gestion attendues dans le syllabus examen..
- Pratiques générales attendues. Gestion de la sécurité de l'i.

Travaux pratiques : Sur la base d'un cas concret Proposer une démarche d'amélioration du service en s'appuyant sur les bonnes pratiques ITIL®