Gestion de projets
Stratégies et méthodes de gestion

# A la découverte d'ITIL® 4

**960 € 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

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.

## LES PLUS

Accès à la bibliothèque numérique pendant 3 mois : + de 1000 tutos, livres numériques et vidéos Salles de formation climatisées équipées d'ordinateurs PC de dernière génération Vidéos projecteurs interactifs Support de cours du formateur.

## AUTRES INFORMATIONS

HORAIRES DE LA FORMATION de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

## 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)..

## 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

**960 € HT** (tarif inter) | REF : GES47
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

- 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..

**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®