

ITIL Foundation V4

ITILF

ITIL encourage l'utilisation de la technologie pour automatiser les tâches répétitives et simplifier les processus, permettant ainsi aux équipes informatiques et de gestion des opérations de se concentrer sur la fourniture de services à valeur ajoutée.

Présentiel - Synchrone

Public Visé

Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT

Pré Requis

Il est recommandé de posséder une expérience dans le domaine des services informatiques (conception, développement, exploitation).

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL®, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL® pour la gestion des services
Rattacher la démarche ITIL® à la vie quotidienne de la gestion des services dans une organisation
Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®

Méthodes pédagogiques

Beaucoup de tests et d'exemples concrets en lien direct avec les besoins des participants
Des techniques directement mobilisables dans le cadre de leurs fonctions
Formation axée sur la mise en pratique
Méthode participative
Alternance de cours et d'exercices dirigés ou en autonomie
Evaluation croisée et partage de bonnes pratiques
Quizz
Simulations et Scénarios
Participation Active

Parcours pédagogique

Jour 1

Matin

Introduction et présentation
Qu'est-ce que ITIL
L'évolution de l'informatique et de l'entreprise
Comprendre la notion de valeur
La notion de service
Les parties prenantes
Les 4 dimensions de la gestion des services

Après-midi

Exercice : évaluer les conséquences d'une situation en utilisant les 4 dimensions de la gestion des services
Le système de valeur des services
Les Sept principes directeurs
Focalisation sur le principe : « Avancer par itération avec des retours »
Exercice : utiliser les principes directeurs

Jour 2

Matin

Les pratiques ITIL : introduction
Le centre de service
La gestion des incidents
La gestion des demandes de services
La surveillance et gestion des événements
La gestion des problèmes
La chaîne de valeur des services

Après-midi

Exercice : Créer une chaîne de valeur
L'amélioration continue
La gestion de projet
Exercice : gérer un projet de fourniture d'un portail utilisateur

Jour 3

Matin

La gestion de la configuration des services
La gestion des changements

La gestion des niveaux de services
La gestion de la sécurité informatique
La gestion de la continuité des services

Après-midi

La gestion du catalogue des services
Exercice : construire un catalogue des services
La gestion des risques
Exercice : réaliser une évaluation des risques
Fin de formations et retours des participants

Modalités de suivi

Pour les formations en distanciel :

Formation en distanciel via TEAMS. Le participant reçoit une invitation par mail avec le lien de connexion. Le premier jour de l'action de formation, la conseillère assure la présentation des participants et du formateur, de la formation, des outils d'émargement et d'évaluation puis le formateur prend le relais et démarre la formation. Le dernier jour, la conseillère procède à la clôture de la session avec le formateur et les participants.

Moyens pédagogiques

1 ordinateur par stagiaire
Salle de formation claire, climatisée et spacieuse
Tableau blanc
Vidéo projecteur
Support de cours

Qualification Intervenant-e-s

Consultant formateur spécialiste ITIL

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation diagnostique en amont : questionnaire d'auto-positionnement et recueil des attentes & besoins - Evaluation formative en cours de formation : exercices - Evaluation sommative en fin de formation : exercice/QCM - Bilan individuel des compétences acquises - Questionnaire de satisfaction à chaud - Questionnaire de satisfaction à froid

Modalités d'accessibilité handicap

Pour les personnes en situation de handicap, et en fonction des besoins spécifiques, un entretien avec notre référente handicap pourra être organisé. Vous pourrez vous exprimer en toute confidentialité et liberté sur votre handicap. Merci de noter ci-dessous si vous êtes en situation de handicap.

Sanction formation

Formation ITIL Foundation



Durée

21.00 Heures

3

Jours

Effectif

De 3 à 8 Personnes