

ITIL Foundation V4

L'intérêt des organisations informatiques pour les meilleures pratiques ITIL® est maintenant prouvé au niveau mondial. Hormis l'alignement de l'informatique sur les métiers de l'entreprise, les bénéfices possibles de la mise en place des processus ITIL® sont : l'amélioration de la satisfaction client ; la réduction des coûts sur le long terme ; une amélioration continue de la qualité ; et un retour sur investissement réaliste.

Présentiel - Synchrone

Public Visé

Professionnels des services IT et voulant se mettre à jour.

Pré Requis

La connaissance d'un environnement IT est préconisée.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Décrire le cycle de vie de la gestion des services à travers les processus clés d'ITIL

Décrire les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL

Décrire relations et interactions entre les processus ITIL

Décrire les facteurs clés de succès pour une mise en œuvre performante des processus 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 relai 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.

Durée

21.00 Heures **3** Jours De 3 à 8 Personnes

Effectif

Stratégie Informatique