

ITIL Foundation 4 - Cours standard

Public

Toutes les personnes qui souhaitent comprendre comment les bonnes pratiques ITIL permettent d'améliorer la gestion des services dans une DSI.

Toutes les personnes appartenant à une organisation ayant implémenté ces bonnes pratiques et qui souhaitent appréhender au mieux la structure du référentiel.

Prérequis

Cette formation est destinée à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL Foundation 4. Une bonne connaissance du fonctionnement d'un système d'information est un atout.

Objectifs

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Comprendre ce qu'est la Gestion des Services, le cycle de vie des services et les principes associés.
- Mieux appréhender les concepts liés à chacune des étapes du cycle de vie.
- Décrire les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL 4.
- Acquérir une sensibilisation aux principaux processus, rôles associés et aux outils permettant de les soutenir.
- Préparer au passage de la certification.

Durée

3 jours avec le passage de la certification

Certification

La certification ITIL FOUNDATION 4® certifie un niveau de compétence sur le référentiel ITIL.

Elle est inscrite à l'inventaire et sur la LNI, éligible au CPF pour tous les salariés et demandeurs d'emploi au niveau national. Code CPF : 164 617.

Elle permet de :

- Mesurer et valider des compétences pour attester d'un niveau précis
- Répondre à un QCM de 40 questions en 1 heure.
- Obtenir un score minimum de 26 sur 40 que vous pouvez afficher sur votre CV.

Détail du cours

Introduction et concepts généraux

- La co-crédation de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les rdsultats
- La valeur, les coűts et les risques
- La gestion des services
- Le consommateur
- Le client
- L'utilisateur
- Le sponsor
- Les organisations
- L'offre de service
- Les relations de service
- La fourniture de services
- La consommation de service
- L'utilitd et la garantie

Les 4 Dimensions de la Gestion des Services

- Avoir une approche holistique
- Les organisations et les personnes
- Les informations et les technologies
- Les partenaires et les fournisseurs
- Les processus et les flux de valeur

Le Systdme de Valeur des Services (SVS)

- Les composantes du SVS
- Les principes directeurs
- La chđne de valeur des services
- Engager
- Conception & transition
- Obtenir / construire
- Fournir & soutenir
- Amdliorer

Les Pratiques ITIL 4

- Les Pratiques Gdnrdales
 - L'amdlioration continue
 - La gestion des fournisseurs
 - La gestion des relations

- Les Pratiques de Gestion des Services

- La gestion des actifs informatiques
- La gestion des configurations
- La gestion des demandes de services
- La gestion des incidents
- La gestion des mises en production
- La gestion des niveaux de services
- La gestion des probldmes
- Le centre de service

- Les Pratiques Techniques

- La gestion des ddploiements