

Formation ITIL 4 : Foundation

Formation éligible au CPF, contactez-nous au 09.72.37.73.73 pour en savoir plus

Durée :	3 jours
Public :	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
Pré-requis :	Avoir des connaissances minimales en informatique, développement, administration systèmes
Objectifs :	Comprendre le rôle d'ITIL et ses principaux concepts dans le cadre d'une démarche plus générale de pilotage de l'informatique et du SI dans l'entreprise - Passer d'une stratégie SI à une stratégie de services - Montrer le rôle d'ITIL dans l'amélioration continue du service informatique vis-à-vis des utilisateurs et clients - Connaître les concepts et éléments clés ITIL 4
Référence :	GES101037-F
Code CPF :	Nous contacter
Demandeurs d'emploi :	Financement CPF possible, contactez-nous au 09.72.37.73.73

Introduction

Présentation de la formation
Présentation d'ITIL 4 Foundation
Les objectifs du cours

Les concepts de la gestion des services ITIL et les normes

Gestion des services
Le service
La valeur du service
L'organisation du service
Les offres de service
Les relations de service et entre les parties prenantes
Atelier: Définir des activités d'une entreprise en tant que service

Les principes directeurs de la gestion des services

La valeur
L'existant
L'itération
La collaboration
L'approche holistique
Le pragmatisme
L'optimisation
L'influence mutuelle entre les principes directeurs

Les quatre dimensions de la gestion des services

Organisations et Personnes
Dotation en personnel et compétences requises
Partenaires et Fournisseurs
Flux de valeur et Processus

Atelier: Identifier et documenter les services d'une entreprise sous chacune des quatre rubriques

Les éléments du système de valeur du service (SVS)

Opportunité ou demande et valeur
Principes directeurs
Amélioration continue
Gouvernance
Les pratiques

Les activités de la chaîne de valeur des services.

Planifier
Engager
Conception/transiction
Obtenir/construire
Fournir/support
Amélioration
Les flux de valeur

Les pratiques de gestion ITIL 4

Les pratiques générales de gestion
Les pratiques de gestion des services
Les pratiques de gestion technique
Atelier: Les relations et les interactions entre les pratiques de gestion des services

L'amélioration continue

Les principes
Le modèle en sept étapes
Améliorer la chaîne de valeur services SVS

Préparation et passage de la certification