ITIL4® FONDAMENTAUX - DURÉE 21h

OBJECTIFS

L'objectif est de découvrir le référentiel ITIL4® et d'en comprendre les bonnes pratiques fondamentales et de lui permettred'utiliser ses compétences en entreprise.
A l'issue de cette formation ITIL4® fondamentaux, le stagiaire saura notamment :

- Collaborer avec une organisation mettant en place la démarche ITIL® grâce à l'acquisition du vocabulaire et des concepts clés ITIL4®.
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL4® peuvent améliorer l'organisation.
- Comprendre les 4 dimensions de l'ITSM.
- Comprendre les objectifs et les composants du Service
- Value System (SVS), de la Service Value Chain (SVC) et connaître les activités qui composent la SVC.
- Comprendre les concepts clés de l'amélioration continue (CI) Appréhender les pratiques ITIL4®

PUBLIC CIBLE

Elle s'adresse plus particulièrement aux professionnels de l'informatique mais également à toutes celles et ceux qui participent à la conception ou à la gestion de produits et services numériques.

PRÉ-REQUIS

Une culture informatique d'entreprise est recommandée pour suivre cette formation ITIL4® Fondamentaux dans les meilleures conditions, sans pour autant être une obligation.

PROGRAMME

Introduction et présentation générale

- Objectifs Introduction
- Normes, standards, référentiels et bonnes pratiques La démarche ITIL®
- La gestion de services
- Les points forts de la démarche ITIL®
- ITIL V3®
- ITIL4®
- Les organismes qui gèrent la démarche ITI®
- Validation des acquis

La terminologie ITIL4®

- Objectifs
- Préambule
- Les termes clés de la démarche ITIL4® Relations de services et parties prenantes
- Validation des acquis

Les grands principes de la démarche ITIL4®

- Objectifs
- Les 4 dimensions de la démarche ITIL4®
- Le système gloval SVS de la démarche ITIL4®
- Validation des acquis

Les 7 principes directeurs d'ITIL4®

- Objectifs Définition
- Présentation des 7 principes
- Interaction des principes directeurs
- Validation des acquis

Le modèle d'amélioration continue (CI)

- Objectifs
- Les principes Le modèle
- La mesure
- La gouvernance
- Validation des acquis

Les activités de la chaine de valeur des services

- Objectifs
- La chaine de valeur des services
- Validation des acquis

Les pratiques

- Objectifs
- Cartographie
- Les pratiques dans le cadre de la certification « Fondamentaux »
- Les pratiques générales
- Les pratiques de la gestion de services
- Les pratiques de gestion de la technologie
- Le positionnement des pratiques dans la chaîne de valeur des services
- Validation des acquis

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

- Intervenant : Formateur Professionnel
- Mobilisation des outils et auxiliaires utiles : paperboard, vidéoprojecteur…
- Possibilité de mettre à disposition des PC portables pour les stagiaires

METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISEES :

- ❍ Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- ❍ Ressources de type formatives, évaluatives, de synthèses, de soutien, de mémorisation…
- ❍ Utilisation de Padlet

MODALITES D'EVALUATION :

La durée de la formation est de trois jours, la dernière demi-journée étant consacrée à un examen de test et à l'examen de certification.

La formation peut être assurée en classe virtuelle. Chaque candidat se verra remettre un voucher pour passage de l'examen, sur internet et sous contrôle d'un organisme de certification.

Chaque stagiaire aura à sa disposition un support de formation. La formation est dispensée par un professionnel de l'informatique expérimenté en exploitation et en direction des systèmes d'informations et de l'organisation, certifié ITIL EXPERT.