

ITIL 4 Foundation

Description de la formation

ITIL est un référentiel recensant les meilleures pratiques en matière de gestion des services IT (ITSM). Son adoption permet aux de faire face aux exigences accrues en matière de qualité des services informatiques en réduisant les coûts de fonctionnement tout en améliorant la satisfaction client.

Objectifs pédagogiques

- › Découvrir la terminologie et les concepts d'ITIL.
- › Comprendre son modèle opérationnel permettant la création, la fourniture et l'amélioration continue de produits et services technologiques.
- › Se préparer à la certification ITIL 4 Foundation.

Prérequis

- › Avoir des connaissances de base en gestion de système d'information est un plus, mais non obligatoire.

Modalités pédagogiques

- › **Modalité** : Formation réalisée en présentiel ou en distanciel selon la formule retenue.
- › **Méthode** : La formation se déroule entre 50% de théorie et 50% de pratique. Le formateur partage des points théoriques et des cas concrets, lance des discussions et échanges entre les stagiaires et propose des jeux / outils en relation avec le contenu et des mises en pratique.
- › **Support de formation** : Le support de formation utilisé par le formateur est remis au stagiaire à l'issue de la formation.

Modalités techniques

- › En format présentiel, le formateur dispose d'une présentation (support de formation), d'un vidéoprojecteur (ou TV), de tableaux blancs et de jeux / d'outils pédagogiques.
- › En format présentiel, le stagiaire n'a besoin d'aucun support particulier pour suivre la formation.
- › En format distanciel, le formateur dispose d'une présentation (support de formation), d'une plateforme de visioconférence et d'outils collaboratifs numériques.
- › En format distanciel, le stagiaire a besoin d'avoir une bonne connexion internet et d'un ordinateur équipé d'une webcam et d'un micro.

Code

ITIO10

Durée

3 jours (21 heures)

Nombre de participants

Entre 4 (minimum) et 12 (maximum) participants.

Profil des stagiaires

Responsables de système d'information, managers et toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT.

Sanction de la formation

- › Attestation de fin de formation.
- › Examen pour la certification ITIL 4 Foundation en ligne.

Accessibilité

Accessible pour les personnes en situation de handicap et aménagement possible en fonction du type de handicap (prévenir avant le début de la formation).

Modalités et délais d'accès

10 jours minimum avant la formation pour une demande de prise en charge.

Modalités de suivi et d'évaluation

- › Evaluation préalable.
- › Evaluation de fin de formation sous forme de test (QCM) afin de valider l'acquisition des compétences et des connaissances.
- › Remise d'un voucher pour le passage du test pour la certification ITIL 4 Foundation.
- › Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation.
- › Feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation.
- › Attestation de fin de formation.
- › Evaluation de suivi à froid (+ 1 mois).

Intervenant

Notre formateur est **consultant Lean, chef de projet et coach Agile** depuis plusieurs années. Il forme et accompagne à tous les niveaux de l'organisation depuis des années avec passion, bonne humeur et dynamisme.

Tarifs

- › Interentreprises : 1 500,00 € HT
- › Intra-entreprise : sur demande

Contenu de la formation

JOUR 01

INTRODUCTION

- › Accueil des stagiaires
- › Présentation du déroulement de la formation
- › Recueil des attentes des participants

INTRODUCTION A LA GESTION DES SERVICES (ITSM)

- › La gestion des services
- › La valeur et la cocréation de valeur
- › Les fournisseurs, consommateurs et relations de service
- › Les services, les produits et les offres de service
- › L'utilité et la garantie
- › Activité : quiz sur la gestion des services

PRESENTATION D'ITIL

- › La naissance et l'histoire d'ITIL
- › Les différentes versions
- › L'évolution du référentiel
- › Le système de valeur des services d'ITIL4

LES DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

- › Les 4 dimensions de la gestion des services
- › La dimension organisationnelle
- › La dimension informationnelle
- › La dimension relationnelle
- › La dimension opérationnelle
- › Les facteurs du modèle PESTEL
- › Activité : quiz sur les dimensions
- › Activité : cas pratique sur les dimensions

LES PRINCIPES DIRECTEURS

- › Les 7 principes directeurs
- › Privilégier la valeur
- › Commencer là où l'on est
- › Avancer par itération avec du feedback
- › Collaborer et promouvoir la visibilité
- › Penser et travailler de façon holistique
- › Opter pour la simplicité et rester pratique
- › Optimiser et automatiser
- › Activité : quiz sur les principes directeurs
- › Activité : cas pratique sur les principes directeurs

JOUR 02

ACCUEIL

- › Retour sur le jour 01

LE SYSTEME DE VALEUR DES SERVICES

- › Le système de valeur des services
- › L'importance de la gouvernance

LA CHAÎNE DE VALEUR DES SERVICES

- › Les 6 activités de la chaîne de valeur des services
- › La notion de flux de valeur de service

- › Impliquer les parties prenantes
- › Planifier la mise en œuvre
- › Concevoir et assurer la transition en production
- › Obtenir ou construire les composants de service
- › Fournir et soutenir les services
- › Améliorer les produits, les services et les pratiques
- › Activité : quiz sur la chaîne de valeur des services
- › Activité : cas pratique sur la chaîne de valeur

LES PRATIQUES ITIL (PARTIE I)

- › Les 34 pratiques de gestion
- › L'habilitation des changements
- › La gestion des incidents
- › La gestion des problèmes
- › Le centre de services
- › La gestion des niveaux de service
- › La gestion des demandes de service
- › L'amélioration continue

JOUR 03

ACCUEIL

- › Retour sur le jour 02

LES PRATIQUES ITIL (PARTIE II)

- › La gestion de la sécurité de l'information
- › La gestion des relations
- › La gestion des fournisseurs
- › La gestion des actifs informatiques
- › La surveillance et la gestion des événements
- › La gestion des mises en production
- › La gestion de la configuration des services
- › La gestion des déploiements
- › Activité : quiz sur les pratiques de gestion
- › Activité : cas pratique sur les pratiques de gestion

L'AMÉLIORATION CONTINUE

- › La place de l'amélioration continue dans ITIL
- › Le modèle d'amélioration continue
- › Définir la vision
- › Déterminer où l'on est
- › Déterminer où l'on veut être
- › Identifier comment y parvenir
- › Réaliser les actions
- › Evaluer si l'on y est parvenu
- › Conserver le momentum
- › Activité : quiz sur l'amélioration continue
- › Activité : cas pratique sur l'amélioration continue

PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION

- › Présentation de l'examen
- › Conseils de préparation et de passage
- › Passage d'un examen blanc et correction en groupe