

ITIL® 4 Sensibilisation

Référence : IT004S

Durée : 1 jour

Certification : Aucune

CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucunes.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Tous les acteurs informatiques impliqués dans la gestion informatique au quotidien, son optimisation ou sa mise en place.

OBJECTIFS

- Appréhender les concepts clés de la gestion des services. • Reconnaître comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services. • Appréhender la configuration des ressources IT dans les quatre dimensions de la gestion des services. • Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL®. • Comprendre comment des pratiques ITIL® dans les 4 dimensions soutiennent la création de valeur.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émergence

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Concepts clés de la gestion des services

- Gestion des services, valeur et service
- Organisations et co-création de valeur
- Les rôles de consommateur de services
- Configurer des ressources pour la création de valeur
- Offres de service
- Relations de service
- Valeur, résultats, coûts et risques
- Comprendre l'utilité et la garantie

4 dimensions de la gestion de services

- Vue d'ensemble : Dimension "organisations et personnes" ; Dimension "partenaires et fournisseurs" ; Dimension "flux de valeur et processus" ; Dimension "information et technologie" ; Facteurs externes

Système de valeur des services (SVS)

- Vue d'ensemble : Opportunité, demande, valeur ; Principes directeurs ; Gouvernance ; Chaîne de valeur des services (SVC) ; Pratiques ; Amélioration continue

Principes Directeurs ITIL®

- Vue d'ensemble : Privilégier la valeur ; Commencez là où vous êtes ; Avancer par itérations avec des retours ; Collaborer et promouvoir la visibilité ; Penser et travailler de façon holistique ; Opter pour la simplicité et rester pratique ; Optimiser et automatiser

Archétypes d'utilisations des pratiques ITIL® pour soutenir la création de valeurs

- Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour "résoudre un incident utilisateur"

- Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour "résoudre une erreur dans un logiciel commercial"
- Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour "développer un nouveau service"
- Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour "faire évoluer des services existants suite à un changement réglementaire"