

ITIL® Foundation v4 pour certifiés v3 (test inclus)

Référence : IT4FB

Durée : 1 jour

Certification : ITIL® Foundation

CONNAISSANCES PREALABLES

- Disposer de la certification V3 obtenue depuis moins de 24 mois.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques et disposant déjà de la certification ITIL Foundation V3.

OBJECTIFS

- Comprendre l'approche de l'informatique envisagée comme service. • Comprendre les grands concepts et principes d'ITIL et d'identifier les progrès possibles pour son travail comme celui de son équipe, en lien avec les recommandations d'ITIL. • Fournir une solide compréhension du modèle ITIL4 et de ses évolutions pour s'adapter aux technologies et méthodes de travail actuelles. • Démontrer l'acquisition du vocabulaire et la compréhension des concepts en passant la certification Itil Fondamentaux.

CERTIFICATION PREPAREE

Le processus de certification ITIL repose sur un système de points. A la fin de chaque formation, les participants cumulent un certain nombre de points (crédits) qui leur permettent d'avancer vers l'obtention des niveaux de certification ITIL Expert et Master

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'émargement

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

Vue globale d'ITIL 4

- Principes de gestion des services informatiques
- Concepts, définitions et terminologie : service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services, coût, valeur, résultat, livrable et produit, gestion des risques

Les principes directeurs

- La valeur au centre des préoccupations
- Partir de l'existant
- Progresser de manière itérative
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler avec une vue globale
- Penser simple et pratique
- Optimiser et automatiser

Les quatre dimensions de la gestion des services

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

Valeur du service

- Système de valeur du service
- Chaîne de valeur du service et flux de valeur
- Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien

Pratiques ITIL

- Vue globale : Gestion de la sécurité de l'information, Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion des actifs TI, Supervision et gestion des événements, Gestion des déploiements
- Vue approfondie : Amélioration continue, Contrôle du changement, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des demandes de service, Centre de services, Gestion des niveaux de service

Passage de la certification ITIL®

Foundation

- L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions