

ITIL 4 Foundation + certification

Programme

Introduction à l'ITSM

- Les éléments moteurs aujourd'hui
- Les programmes de transformation majeurs
- ITIL 4

Principes-clés de la gestion des services

- Chaîne de valeur fournisseur / consommateur
- Parties prenantes dans la co-création de valeur
- Relations de service
- Valeur : résultats, coûts et risques, utilité et garantie

La gestion des services dans son ensemble

- Les quatre dimensions des produits & services
- Le système de valeur des services (SVS)

Principes directeurs

- Privilégier la valeur
- Commencer 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
- Interaction des principes

Chaîne de valeur des services

- Les 6 activités de la chaîne de valeur : planifier, améliorer, impliquer, conception & transition, obtenir/construire, fournir & soutenir
- Lien avec les pratiques
- Lien avec les flux de valeur
- L'ITSM dans le monde moderne : ITSM agile.

Pratiques de gestion générale

- Amélioration continue
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs

Pratiques de gestion des services

- Gestion des niveaux de service
- Habilitation des changements
- Gestion des mises en production
- Gestion des actifs informatiques
- Gestion de la configuration des services
- Surveillance et gestion des événements
- Centre de services – Gestion des incidents
- Gestion des demandes de service

Référence

THIP1033

Durée

3 jours / 21 heures

Prix HT / stagiaire

1750€

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les concepts et la méthodologie et mettre en oeuvre pour optimiser la gestion des services informatiques
- Expérimenter sa mise en oeuvre
- Intégrer les nouvelles bonnes pratiques : Lean, Agile et DevOps
- Préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation

Niveau requis

- Intégrer cette formation ne nécessite aucun prérequis

Public concerné

- Professionnels de l'informatique, le personnel de support, les chefs de projet applicatifs, les experts techniques, les responsables business et, plus généralement, tout membre d'une équipe informatique impliquée dans la prestation de services informatiques, le développement applicatif Agile et l'approche intégrée DevOps.

Formateur

Les formateurs intervenants pour Themanis sont qualifiés par notre Responsable Technique Olivier Astre pour les formations informatiques et bureautiques et par Didier Payen pour les formations management.

Moyens pédagogiques et techniques

Salles de formation (accessibles et adaptables aux besoins des personnes en situation de handicap) équipée d'un ordinateur de dernière génération par stagiaire, réseau haut débit et vidéo-projection UHD

Documents supports de formation projetés
Apports théoriques, étude de cas concrets et exercices

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Feuilles d'émargement (signature électronique privilégiée)

Evaluations formatives et des acquis sous forme de questions orales et/ou écrites (QCM)

- Gestion des problèmes

Pratiques de gestion des technologies

- Gestion des déploiements.

Examen ITIL® Fondamentaux

- Examen passé à la fin de la formation.