

ITSM - Gestion des services IT

ITIL 4 - Les fondamentaux - Avec certification

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ITIL4-FND | Code Certif Info : 85053 | Certification ITIL V4 Foundation (incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Informatique › Management du SI › ITSM - Gestion des services IT



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Comprendre les concepts-clés du management des services
- Identifier les principes directeurs d'ITIL 4 pouvant aider une organisation à adopter et adapter le management des services
- Acquérir les 4 dimensions de la gestion des services
- Comprendre le but et les composants du Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)
- Comprendre les activités de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITIL SVC) et leurs interconnexions
- Comprendre les pratiques ITIL, leurs buts et leurs principaux termes.

Niveau requis

Disposer d'une culture informatique d'entreprise est conseillé.

Public concerné

Managers en management des services informatiques ITSM ou toute personne impliquée dans les technologies informatiques (architectes, exploitants, développeurs...). Ou toute personne certifiée dans les versions précédentes d'ITIL, souhaitant mettre à jour ses connaissances.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Jour 1

Les concepts-clés du management des services

- Définition de 7 concepts ITIL
 - Service
 - Utilité
 - Garantie
 - Client
 - Utilisateur
 - Management des services
 - Sponsor
- Description des concepts-clés
 - De création de valeur avec des services
 - De la gestion des relations dans le management des services

Les principes directeurs ITIL aidant une organisation à adopter et à adapter les pratiques de management des services

- Décrire la nature, l'utilisation et les interactions des principes directeurs
- Expliquer l'usage des principes directeurs

Les 4 dimensions de la gestion des services

- Ressources humaines et organisation
- Technologie et information
- Fournisseurs et partenaires
- Flux de valeur et processus

Le but et les composants du Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)

- Décrire le Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)

Jour 2

Les activités de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITIL SVC) et leurs interconnexions

- Décrire la nature interconnectée de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITIL SVC), composant d'ITIL SVS, et comment elle soutient les flux de valeur
- Décrire les entrées, les sorties et le but de chacun des 6 activités
 - Planifier
 - Améliorer
 - Engager
 - Concevoir et transitionner
 - Obtenir et construire
 - Fournir et soutenir

Le but et les principaux termes de 18 pratiques ITIL

- Définir la mission de 18 pratiques ITIL
- Définir 8 termes-clés ITIL

- Disponibilité
- Actif de service
- Evènement
- Élément de configuration
- Changement
- Incident
- Problème
- Erreur connue

Comprendre 7 pratiques ITIL

- Amélioration continue dont le modèle d'amélioration continue
- Contrôle des changements
- Management des incidents
- Management des problèmes
- Management des requêtes de services
- Centre de services
- Management des niveaux de services

Jour 3

Préparation à l'examen de certification ITIL V4 Foundation

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

Passage de la certification

- Le prix et le passage de l'examen sont inclus dans la formation
- L'examen (en français) a lieu le dernier jour, à l'issue de la formation et s'effectue en ligne, pour une durée moyenne d'1h00
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions (65% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 26 points)
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)

Les + de la formation

Le support de cours est en français.

Compétences visées

- Déterminer les services que l'organisation informatique doit offrir à ses clients
- Développer un marché pour ces services
- Créer de la valeur pour les clients
- Comprendre les objectifs business en termes de services, évaluer la pertinence des demandes et prendre les bonnes décisions en termes d'investissement
- Concevoir des services utiles avec des garanties satisfaisantes en termes de disponibilité, capacité, continuité et sécurité
- Trouver les meilleures solutions de services et développer de manière efficace les processus de gestion de services qui correspondent aux besoins des clients

- Mettre en oeuvre les éléments nécessaires pour développer, construire, tester, valider et déployer de nouveaux services ou modifier des services existants, tout en réduisant les risques
- Conseiller les bonnes pratiques liées à la fourniture et au support des services en production afin d'assurer une valeur optimale aux clients et satisfaire leurs attentes en restant réactif et proactif
- Améliorer la valeur apportée aux clients en permanence en cherchant une gestion opérationnelle plus efficace et une organisation plus efficiente des activités
- Améliorer les services et les processus informatiques pour aller dans ce sens.

