

ITSM - Gestion des services IT

ITIL - Passage de la V3 à la V4

1 jour (7h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ITIL-3A4 | 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 :

- Identifier les changements entre ITIL V3/2011 et ITIL 4
- Acquérir les concepts-clés de ITIL 4
- Comprendre le Service Value System (SVS)
- Appréhender les principales pratiques ITIL 4.

Niveau requis

Avoir impérativement obtenu la certification ITIL 2011 durant les 12 derniers mois.

Public concerné

Tout professionnel de l'IT certifié ITIL V3 ou 2001 souhaitant mettre à jour ses connaissances et connaître les changements introduits par ITIL 4.

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 principaux changements entre ITIL V3/2011 et ITIL 4

Concepts-clés

- Définitions
- Descriptions

Les 7 principes directeurs d'ITIL 4

Les 4 dimensions de la gestion des services

Le système de valeur du service ITIL

- Définition
- But et structure du système
- SVS et les silos organisationnels
- SVS, Agilité et résilience organisationnelles

La chaîne de valeur (SVC) et ses activités

- Définition
- Les 6 activités de la SVC
- Description synthétique des 6 activités

Le modèle d'amélioration continue (CI)

- Description du modèle
- Ses avantages
- Le flux en 7 étapes
- Liens entre le modèle et les principes directeurs

Les pratiques ITIL 4

- Définition
- Cartographie des pratiques
- Les pratiques de gestions générales, de services et techniques

Préparation à l'examen de certification "ITIL V4 Foundation"

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

Passage de la certification

- Cette formation comprend le voucher nécessaire à l'inscription et au passage (ultérieur) de l'examen
- L'examen (en français) s'effectue en ligne (avec surveillance distante) et durera en moyenne 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)

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 disponible en français et en anglais.

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.