

Programme de formation ITIL 4 Foundation, avec certification

• Objectifs

ITIL 4 est la nouvelle version du référentiel bien connu pour la gestion des services IT. Cette formation certifiante de 3 jours vise à fournir aux apprenants l'ensemble des connaissances nécessaires pour passer l'examen officiel ITIL 4 Foundation. Après un retour sur les concepts et définitions clés de l'ITSM, les participants étudieront en détails l'ensemble des recommandations et bonnes pratiques fournies par ITIL 4. Ils passeront l'examen de certification lors de la 3ème journée de formation, sous la supervision d'un formateur accrédité.

• Pré requis

Aucun. Une familiarité avec la gestion des systèmes d'information est toutefois conseillée. A noter qu'une pièce d'identité sera demandée lors du démarrage de l'examen de certification.

• Durée

3 jours

• Public

Chefs-de-produit, Chefs-de-projet, Consultants, Managers, Responsable-qualite

• Plan de formation

Introduction à la formation ITIL 4

Présentation générale de la formation et objectifs pédagogiques
Retour historique sur ITIL : objectifs du référentiel, structure et intérêt pour les organisations
D'ITIL v3 à ITIL 4, les raisons du changement de version en 2019

Concepts fondamentaux de la gestion des services

Quelques définitions à connaître : service, utilité, client, gestion des services, sponsor...
La création (et co-création) de valeur avec des services
Fourniture et consommation de service : l'organisation et les différentes parties prenantes
Comprendre les concepts liés : coût, valeur, risque, résultat, garantie...
Les offres et produits de service
Relations de service

Les 7 principes directeurs établis par ITIL 4

La notion de principe directeur : nature, application et interactions
ITIL 4 et l'Agilité
Se concentrer sur la valeur
Démarrer d'où l'on est
Progresser en itérations et avec du feedback
Collaborer et encourager en étant transparent
Penser et travailler de manière holistique
Rester simple et pratique
Optimiser et automatiser

Les 4 dimensions de la gestion des services

Organisation et personnes
Information et technologie
Partenaires et fournisseurs
Flux de valeur et processus

Service Value System (SVS) et Service Value Chain (SVC)

Objectifs et composants du système de valeur
La chaîne de valeur et ses activités : planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, obtenir et construire, fournir et soutenir

Entrées, sorties et objectifs de chacune des activités

Les relations entre activités et leur soutien aux flux de valeur

Présentation de 15 pratiques ITIL : objectifs et concepts clés

Retour sur la notion de bonne pratique

Cartographie et vue d'ensemble des pratiques ITIL 4

3 types de pratiques : gestion générale, gestion des services et gestion technique
Définitions à connaître : actif IT, événement, item de configuration, changement, incident, problème et erreur connue

7 pratiques clés en détails

Amélioration continue et modèle d'amélioration continue

Contrôle du changement

Gestion des incidents

Gestion des problèmes

Gestion des demandes de services

Le Service Desk, ou centre de services

Gestion des niveaux de services

Se préparer au passage d'examen

Révisions des points importants

Questions / réponses selon les besoins des apprenants

Trucs et astuces, conseils pour réussir l'examen

Examen blanc, correction collective et commentée

Passage de l'examen de certification ITIL 4 Foundation

Modalités d'évaluation : QCM, 40 questions, 1h de temps, 65% (soit 26 sur 40) de bonnes réponses requis pour obtenir la certification, aucun document autorisé.