

ITIL 4 Foundation Certifiant

Référence **ITILFC**
Durée **3 jours**
Prix **1?890 € € / HT**

Nos prochains cours

Le 17/11/2021, Le 13/12/2021

Modalité pédagogique

Cours dispensé en mode présentiel avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques, et de mises en situations pratiques

Certification

non

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 ITIL® v4 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® Foundation v4

Pré-requis

- Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique, du management et de la qualité est fortement recommandée
- La densité du cours rend nécessaire un travail en soirée pour préparer la certification.

Programme

Module 1 : Vue globale d'ITIL® v4

- 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

Module 2 : 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

Module 3 : Les quatre dimensions de la gestion des services

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

Module 4 : 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

Module 5 : 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

Module 6 : Passage de la certification ITIL® Foundation v4

...