

Formation ITIL V4 : les fondamentaux

 3 jours/21 Heures

 ITI-FV4

 6 pers. max

 1 650,00€ HT (inter-entreprises)

Objectif

A l'issue de la formation, les participants seront en mesure de 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

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.

Moyens Pédagogiques

En présentiel, la formation se déroulera dans une salle équipée d'ordinateurs avec les logiciels nécessaires. Les participants peuvent également se munir de leur propre ordinateur s'ils le souhaitent, à condition de disposer de la bonne version de l'outil. Après la mise en place d'un questionnaire de positionnement préalable en ligne et, si besoin, d'un entretien avec notre équipe quelques jours avant la formation, les participants recevront une convocation et pourront bénéficier d'activités pédagogiques tout au long de la formation : ateliers et mise en œuvre de cas pratiques. Ces activités pratiques seront établies par le formateur sur une durée d'environ 30 à 50% du temps de formation, le reste étant consacré à la théorie. Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par mail et par téléphone auprès de notre équipe du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 (coordonnées en pied de page)

Encadrement

Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par A Bonne Ecole.

Evaluation

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, certification ou validation par un diplôme à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs v

Moyens suivis

Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque participant et le formateur. Attestation de fin de formation, remise au participant en main propre ou par courrier électronique (si classe virtuelle).

Personnes en situation de handicap

Attentifs au fait que nos formations soient accessibles à tous, nous attachons une grande importance à l'adaptation du dispositif de mise en œuvre des actions afin qu'elles soient en totale adéquation avec votre situation de handicap.

C'est pour cela que nous vous invitons, si vous le souhaitez, en amont de l'action à nous préciser toute situation particulière. Nous disposons de solutions adaptées pour répondre aux besoins de tous, comme par exemple :

- La plus grande partie de nos sites est facilement accessible et prévue pour l'accueil des personnes à mobilité réduite,
- Les formations peuvent également être réalisées directement sur le lieu de travail, ou un lieu au choix,
- Nos postes informatiques peuvent être paramétrés de manière à permettre leur utilisation par des personnes ayant un déficit visuel.

Chaque situation étant spécifique, nous nous engageons à mettre en place une solution de formation adaptée à votre situation.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question ou interrogation : contact@abonneecole.fr

01 Vue globale d'ITIL® 4 (3h00)

- 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

02 Les principes directeurs (1h30)

- 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

03 Les 4 dimensions de la gestion de services (1h00)

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

04 Valeur du service (1h00)

- Système de valeur du service (SVS)
- Chaîne de valeur du service et flux de valeur (SVC)
- Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien

Formation ITIL V4 : les fondamentaux

 3 jours/21 Heures

 ITI-FV4

 6 pers. max

 1 650,00€ HT (inter-entreprises)

05 Les 7 pratiques ITIL® (7h00)

- 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

06 Tests blancs (3h00)

- L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions

07 Passage de la certification ITIL® V4 Foundation (1h00)

-