Ackware
Centre de formation
Informatique - Développement Personnel - Santé

Plan de cours

ITIL® 4 Foundation

Préparation à la certification

DESCRIPTION : Le référentiel ITIL est devenu, en une dizaine d'années, la référence en matière de gestion des services IT. La nouvelle version ITIL® V4, publiée en 2019, intègre les nouvelles pratiques adaptées du digital, des méthodes Agiles et de DevOps.

DURÉE : 2 Jours - 14h.

PRÉ-REQUIS : Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

OBJECTIFS :

- Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL®
- Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT
- Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®
- Se préparer à l'examen de certification ITIL® V4 Foundation

PUBLIC : Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT.

ACCESSIBILITÉ : L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

ANIMATION : PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.

Ackware Centre de formation Informatique - Développement Personnel - Santé

ACKWARE *VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION*

ACKWARE - Tél : 03.26.82.19.91 - Fax : 03.26.82.19.70
Email : formation@ackware.fr - Web : www.ackware.fr
ACKWARE - 39 avenue Hoche - Bâtiment B 2nd Etage - 51100 REIMS

RETROUVEZ-NOUS SUR VOTRE MOBILE EN FLASHANT CE CODE !

ITIL® 4 Foundation

Préparation à la certification

Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services

- L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès.
- La notion de meilleure pratique (Best Practices), la notion de référentiel et de norme.
- Les objectifs principaux d'ITIL®.

Les concepts clés de la gestion des services

- Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
- Les concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque.
- Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.

Les sept principes guidant les organisations

- Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des sept principes.
- Centrer sur la valeur.
- Partir d'où vous êtes.
- Progresser itérativement avec du feedback.
- Collaborer et être transparent.
- Penser et travailler avec une approche holistique.
- Rester simple et pratique.
- Optimiser et automatiser.

Les quatre dimensions de la gestion des services

- Principes et finalités des dimensions.
- Organisation et personnes.
- Information et technologie.
- Partenaires et fournisseurs.
- Flux de valeur et processus.

La chaîne de valeur de la gestion des services

- La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée.
- Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur.
- Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, acquérir/construire, livrer et soutenir.

Les 18 pratiques de la gestion des services IT

- La notion de pratique.
- Les buts et termes clés des 18 pratiques.

Les sept principales pratiques de la gestion des services

- Amélioration continue.
- Contrôle des changements.
- Gestion des incidents.
- Gestion des problèmes.
- Gestion des demandes de services.
- Centre de services.
- Gestion des niveaux de services.

Ackware
Centre de formation
Informatique - Développement Personnel - Santé