

ITIL FOUNDATION V4 CERTIFIANTE

Programme ITIL 4 complète les versions précédentes d'ITIL en fournissant une base pratique et flexible pour aider les organisations dans leur transformation vers le nouveau monde de la transformation numérique. Il fournit un modèle d'exploitation informatique et numérique de bout en bout pour la fourniture et l'exploitation de produits et services technologiques et permet aux équipes informatiques de continuer à jouer un rôle crucial dans une stratégie commerciale plus large.

Durée

- 21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Professionnels de l'informatique, le personnel de support, les chefs de projet applicatifs, les experts techniques, les responsables business et, plus généralement, tout membre d'une équipe informatique impliquée dans la prestation de services informatiques, le développement applicatif Agile et l'approche intégrée DevOps.

Prérequis

- Il n'y a aucun préalable pour ce cours même si une expérience au sein d'une organisation informatique peut s'avérer utile.

Objectifs pédagogiques

- Apprendre et comprendre le système complet à mettre en place pour faire de la gestion des services informatiques dans un contexte actuel avec l'expérience utilisateur, les flux de valeur (value Stream), la transformation digitale et les nouvelles manières de travailler : Lean, agilité et DevOps.
- Passer et réussir l'examen de certification ITIL® Fondamentaux.

Contenu de la formation

INTRODUCTION A L'ITSM

- Les éléments moteurs aujourd'hui.
- Les programmes de transformation majeurs - ITIL 4.

PRINCIPES-CLES DE LA GESTION DES SERVICES

- Chaîne de valeur fournisseur / consommateur.
- Parties prenantes dans la cocréation de valeur.
- Relations de service.
- Valeur : résultats, coûts et risques, utilité et garantie.

LA GESTION DES SERVICES DANS SON ENSEMBLE

- Les quatre dimensions des produits & services.
- Le système de valeur des services (SVS).

PRINCIPES DIRECTEURS

- Privilégier la valeur.
- Commencer là où vous êtes.
- Avancer par itérations avec des retours.
- Collaborer et promouvoir la visibilité.
- Penser et travailler de façon holistique.
- Opter pour la simplicité et rester pratique.
- Optimiser et automatiser.
- Interaction des principes.

GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville

97200 Fort-de-France

Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com

Tel: +596696317559



CHAINE DE VALEUR DES SERVICES

- Les 6 activités de la chaîne de valeur : o Planifier, o Améliorer, o Impliquer, o Conception & transition, o Obtenir/construire, o Fournir & soutenir
- Lien avec les pratiques.
- Lien avec les flux de valeur.
- L'ITSM dans le monde moderne : ITSM agile.

PRATIQUES DE GESTION GENERALE

- Amélioration continue.
- Gestion de la sécurité de l'information.
- Gestion des relations.
- Gestion des fournisseurs.

PRATIQUES DE GESTION DES SERVICES

- Gestion des niveaux de service.
- Habilitation des changements.
- Gestion des mises en production.
- Gestion des actifs informatiques.
- Gestion de la configuration des services.
- Surveillance et gestion des événements.
- Centre de services.
- Gestion des incidents.
- Gestion des demandes de service.
- Gestion des problèmes.

PRATIQUES DE GESTION DES TECHNOLOGIES

- Gestion des déploiements.

EXAMEN ITIL® FONDAMENTAUX

- Exercices de préparation à l'Examen.
- Examen passé à la fin de la formation.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leur domaines de compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Une approche interactive est utilisée combinant présentation formelle, discussion et exercices sur des questions d'examen pour préparer au mieux les participants à l'examen de certification ITIL 4 Fondamentaux aussi bien que pour apporter des connaissances pratiques utiles qui peuvent être appliquées rapidement dans leur métier.
- L'échange d'expériences entre stagiaires constitue une base de réflexion significative de la démarche globale.
- Le rôle du formateur est de permettre à chacun de s'exprimer librement et de donner les moyens permettant une appropriation personnelle de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage ou Certificat.