

PRIX (INTER-ENTREPRISE) : 1860 euros

21h jours

ITIL01

Vous souhaitez organiser
cette formation dans vos locaux ?

**Demandez Houily au
01 84 25 05 10**

OBJECTIFS

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions
- Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
- Comprendre 7 pratiques ITIL
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation

PRE-REQUIS

- Aucun

PUBLIC CONCERNE

- Toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL Foundation

DATES INTER-ENTREPRISES

Delais d'entree : sans

A distance

03/01/2022, 24/01/2022, 14/02/2022, 07/03/2022, 28/03/2022, 19/04/2022, 09/05/2022, 23/05/2022, 07/06/2022, 20/06/2022, 11/07/2022, 25/07/2022, 22/08/2022, 05/09/2022, 19/09/2022, 10/10/2022, 02/11/2022, 21/11/2022, 05/12/2022, 19/12/2022,

Paris

03/01/2022, 24/01/2022, 14/02/2022, 07/03/2022, 28/03/2022, 19/04/2022, 09/05/2022, 23/05/2022, 07/06/2022, 20/06/2022, 11/07/2022, 25/07/2022, 22/08/2022, 05/09/2022, 19/09/2022, 10/10/2022, 02/11/2022, 21/11/2022, 05/12/2022, 19/12/2022,

NOUS CONTACTER

Openska
21 rue Louise Weiss
75013 Paris

Tel : 01 84 25 05 10
Tel : 01 84 17 44 76
www.openska.com

Si vous souhaitez organiser cette formation a une



FORMATION ITIL 4 FOUNDATION ET CERTIFICATION

La formation ITIL 4 Foundation et certification a pour objectif de vous donner la capacité de mettre en place ITIL dans votre gestion de projets.

Durant trois jours vous allez apprendre les bonnes bases sur ITIL, vous serez capable d'identifier les circonstances favorables pour développer des processus IT avec ITIL et enfin vous serez en mesure de mettre en pratique les bases d'ITIL au quotidien. Cerise sur le gâteau cette formation prépare à la certification officielle ITIL Foundation

PROGRAMME

1/ La gestion des services en tant qu'approche

- Gestion des services, valeur et service
- Organisations et co-création de valeur
- Les rôles de consommateur de services
- Configurer des ressources pour la création de valeur
- Offres de service
- Relations de service
- Valeur, résultats, coûts et risques
- Comprendre l'utilité et la garantie

2/ Système de valeur des services

- Vue d'ensemble
- Opportunité, demande, valeur
- Principes directeurs
- Gouvernance 30
- Chaîne de valeur des services (SVC)
- Pratiques
- Amélioration continue

3/ Principes directeurs ITIL

- Vue d'ensemble
- Privilégier la valeur
- Commencez 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

4/ Les quatre dimensions de la gestion des services

- Vue d'ensemble
- Dimension "organisations et personnes"
- Dimension "partenaires et fournisseurs"
- Dimension "flux de valeur et processus"
- Dimension "information et technologie"
- Facteurs externes

5/ Chaîne de valeur des services ITIL

- Vue d'ensemble Activité "Planifier"
- Activité "Améliorer"
- Activité "Impliquer"
- Activité "Conception et Transition"
- Activité "Obtenir/Construire"
- Activité "Fournir et Soutenir"
- Exemple de modèle de flux de valeur "Développement d'un nouveau service"
- Exemple de modèle de flux de valeur "Restauration d'un service en production"

6/ Pratiques de gestion générale

- Vue d'ensemble
- Pratique d'amélioration continue
- Pratique de gestion de la sécurité de l'information
- Pratique de gestion des relations
- Pratique de gestion des fournisseurs

7/ Pratiques de gestion des services

- Vue d'ensemble
- Pratique de gestion des niveaux de service
- Pratique de gestion des actifs informatiques
- Pratique de gestion de la configuration des services
- Pratique de surveillance et de gestion des événements
- Pratique de centre de services
- Pratique de gestion des demandes de service
- Pratique de gestion des incidents
- Pratique de gestion des problèmes
- Pratique d'habilitation des changements
- Pratique de gestion des mises en production

8/ Pratiques de gestion technique

- Vue d'ensemble
- Pratique de gestion des déploiements

9/ Préparation et passage de la certification

- Révision des concepts en vue de la certification
- Jeux de questions/réponses
- Examen blanc
- Correction collective
- Fourniture d'un voucher et des informations nécessaires pour passer la certification en ligne après la formation

ELEMENTS COMPLÉMENTAIRES À TRANSMETTRE IMPÉRATIVEMENT À VOTRE OPCO POUR VOTRE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE

HORAIRES

- 9h30-13h
- 14h-17h30

ACCÈS HANDICAP

Oui, Consultez notre référent interne.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la formation au travers de multiples exercices et mise en situation

MODALITÉS DE SUIVI DE L'EXÉCUTION

- Contrôle systématique des présences par demi-journée
- Attestation de présence remis à chaque participant

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la

pédagogie, et ce pour chaque formation qu'ils animent. Ils ont majoritairement cinq à dix années d'expérience dans leur domaine de compétences et ont une grande pratique en entreprise

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Les supports pédagogiques sont imprimés par nos soins et transmis à chacun des stagiaires. Les supports sont aussi remis au format électronique aux participants. Ce support est projeté via un vidéo projecteur afin d'animer la formation. Des exercices d'application ou études de cas sont prévus afin de valider les acquis des stagiaires.

MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT

8 personnes maximum, formation animée par un formateur expert sur le sujet.
Mise en situation : Pédagogie active et participative.
Apport théorique et méthodologique.
Etude de cas. Atelier pratique.

NATURE DES TRAVAUX DEMANDÉS AU STAGIAIRE

Un exercice est réalisé par le participant à la fin de chaque chapitre. Le participant dispose de 20 min avant de passer à la correction avec le formateur.

MODALITÉS TECHNIQUES EN CAS DE PROBLÈMES

Les connexions et installations d'outil peuvent être testées en amont de la formation avec le formateur et les stagiaires ou le donneur d'ordre. Ce test permet d'éviter tout accident technique lié aux outils de connexion à distance.

Le formateur prend la main sur le poste du participant en cas de difficulté durant la formation.



ORGANISME DE FORMATION RÉFÉRENCÉ SOUS LE NUMÉRO : 117 555 432 75