



ITIL® 4 Foundation, certification

29 mars-31 mars
25 mai-27 mai
19 juil.-21 juil.
27 sept.-29 sept.
29 nov.-01 déc.

Durée 3 jours (21 heures)

Nantes / Rennes : 1725 € HT
Brest /Le Mans : 1725 € HT

Objectifs pédagogiques

- 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
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation
-

Participants / Pré-requis

- Bonne connaissance du SI indispensable

Moyens Pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

Programme de formation

Introduction et concepts généraux

- La co-création de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les résultats
- La valeur, les coûts et les risques
- La gestion des services
- Le consommateur
- Le client
- L'utilisateur
- Le sponsor
- Les organisations
- L'offre de service
- Les relations de service
- La fourniture de services
- La consommation de service
- L'utilité et la garantie

Les 4 dimensions de la gestion des services

- Avoir une approche holistique
- Les organisations et les personnes
- Les informations et les technologies
- Les partenaires et les fournisseurs
- Les processus et les flux de valeur

Le système de valeur des services (SVS)

- Les composantes du SVS
- Les principes directeurs
- La chaîne de valeur des services
- Engager
- Conception & transition
- Obtenir / construire
- Fournir & soutenir
- Améliorer



Contactez-nous au 02 90 01 32 10.

aginius
formation

Les pratiques ITIL 4

- Les pratiques générales
- L'amélioration continue
- La gestion des fournisseurs
- La gestion des relations
- Les pratiques de gestion des services
- La gestion des actifs informatiques
- La gestion des configurations
- La gestion des demandes de services
- La gestion des incidents
- La gestion des mises en production
- La gestion des niveaux de services
- La gestion des problèmes
- Le centre de service
- Les pratiques techniques
- La gestion des déploiements

Journée de certification (optionnelle)

- Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification
- Elle intègre une session de révision et le passage de la certification