

ITIL® FOUNDATION V4 POUR CERTIFIÉS V3 (TEST INCLUS)

CODE STAGE : IT004FP

OBJECTIFS

code2utf('8211',0) Comprendre l'approche de l'informatique envisagée comme service

code2utf('8211',0) Comprendre les grands concepts et principes d'ITIL et d'identifier les progrès possibles pour son travail comme celui de son équipe, en lien avec les recommandations d'ITIL

code2utf('8211',0) Fournir une solide compréhension du modèle ITIL4 et de ses évolutions pour s'adapter aux technologies et méthodes de travail actuelles

code2utf('8211',0) Démontrer l'acquisition du vocabulaire et la compréhension des concepts en passant la certification Itil Fondamentaux

DURÉE

1 jour

PUBLIC

Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques et disposant déjà de la certification ITIL Foundation V3

PRÉ-REQUIS

Disposer de la certification V3 obtenue depuis moins de 24 mois

PROGRAMME

1. Vue globale d'ITIL 4

code2utf('8211',0) Principes de gestion des services informatiques

code2utf('8211',0) Concepts, définitions et terminologie : service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services, coût, valeur, résultat, livrable et produit, gestion des risques

2. Les principes directeurs

code2utf('8211',0) La valeur au centre des préoccupations

code2utf('8211',0) Partir de l'existant

code2utf('8211',0) Progresser de manière itérative
code2utf('8211',0) Collaborer et promouvoir la visibilité
code2utf('8211',0) Penser et travailler avec une vue globale
code2utf('8211',0) Penser simple et pratique
code2utf('8211',0) Optimiser et automatiser

3. Les quatre dimensions de la gestion des services

code2utf('8211',0) Organisations et personnes
code2utf('8211',0) Information et technologie
code2utf('8211',0) Partenaires et fournisseurs
code2utf('8211',0) Flux de valeur et processus

4. Valeur du service

code2utf('8211',0) Système de valeur du service
code2utf('8211',0) Chaîne de valeur du service et flux de valeur
code2utf('8211',0) Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien

5. Pratiques ITIL

code2utf('8211',0) 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
code2utf('8211',0) 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

6. Passage de la certification ITIL® Foundation

code2utf('8211',0) L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions

