

ITIL® V4 : FOUNDATION (TEST INCLUS)

CODE STAGE : IT004F

OBJECTIFS

Comprendre l'approche de l'informatique envisagée comme service

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®

Fournir une solide compréhension du modèle ITIL® et de ses évolutions pour s'adapter aux technologies et méthodes de travail actuelles

Démontrer l'acquisition du vocabulaire et la compréhension des concepts en passant la certification Itil® Foundation

DURÉE

3 jours

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

PRÉ-REQUIS

Aucune connaissance technique est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique, du management et de la qualité est fortement recommandée

La densité du cours rend nécessaire un travail en soirée pour préparer la certification.

PROGRAMME

1. Vue globale d'ITIL® 4

Principes de gestion des services informatiques

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

La valeur au centre des préoccupations

Partir de l'existant

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) Lcode2utf('8217',0)examen est un QCM dcode2utf('8217',0)une heure, composé de 40 questions;
il est passé, livre fermé lcode2utf('8217',0)après-midi du dernier jour de cours. Le seuil de réussite est de 65%
minimum

