

ITIL4 Foundation

Code : SI08

Durée : 3 jours

Classe : Présentiel / à distance

Public

- les professionnels des technologies de l'information (TI) qui souhaitent acquérir une compréhension approfondie des meilleures pratiques de gestion des services informatiques ;
- les responsables des services informatiques et les gestionnaires de prestation de services qui cherchent à améliorer l'efficacité opérationnelle et à optimiser les processus de gestion des services ;
- les chefs de projet impliqués dans la gestion et la livraison de services informatiques ;
- les membres d'équipe impliqués dans la fourniture, le support ou la gestion des services informatiques.

Prérequis

- une expérience professionnelle dans un service informatique et des connaissances de base en matière de gestion.

Objectifs

- comprendre les concepts et le vocabulaire de la gestion des services IT ;
- se familiariser avec le modèle, le vocabulaire, les dimensions et les pratiques d'ITIL 4 ;
- comprendre le système de valeur des services ITIL ;
- être préparé pour le passage de l'examen officiel ITIL® 4 Foundation.

Programme détaillé

1- Tour de table

- Introduction individuelle.
- Exploration des attentes et des objectifs de chaque participant.
- Introduction au cadre de la formation.
- Alignement avec les objectifs et enjeux spécifiques.
- Présentation du scénario fictif, fil rouge de la formation..

2- Comprendre les bases de la gestion des services IT

- Présentation et description des terminologies service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services et sponsor.
- Présentation et description des terminologies coût, valeur, organisation, résultat, produit, risque, utilité et garantie pour la création de valeur des services informatiques.
- Présentation et description des terminologies offre de services, gestion de la relation de service, prestation de services et consommation de services pour la relation de service.
- Fil rouge: Identifier les composantes d'un service dans le scénario fictif : qui sont les utilisateurs, quelle est la valeur attendue, quels sont les coûts et risques associés ?

3- Comprendre les 7 principes fondamentaux d'ITIL® 4

- Le rôle, l'importance et le fonctionnement des principes ITIL.
- Présentation des 7 principes :
 - 1.se concentrer sur la valeur ;
 - 2.commencer là où vous êtes ;
 - 3.progresser de manière itérative avec le retour d'expérience ;
 - 4.collaborer et promouvoir la visibilité ;
 - 5.penser et travailler de manière holistique ;
 - 6.rester simple et pratique ;
 - 7.optimaliser et automatiser.
- Fil rouge: Face à une problématique du scénario, choisir les principes ITIL® les plus pertinents à mobiliser et justifier leur application dans un contexte donné.



ITIL4 Foundation

Code : SI08

Durée : 3 jours

Classe : Présentiel / à distance

4-Comprendre les 4 dimensions du cadre ITIL® 4

- Présentation des 4 dimensions :
 - 1.les organisations et les personnes.
 - 2.l'information et la technologie.
 - 3.les partenaires et les fournisseurs.
 - 4.le flux de valeur et les processus.
- Fil rouge: Identifier dans le scénario les impacts sur chacune des 4 dimensions. Les stagiaires doivent cartographier les leviers à actionner pour équilibrer les dimensions.

5- Comprendre le système de valeur des services ITIL® 4

- Présentation du système de valeur des services (SVS).
- La relation entre la chaîne de valeur des services et la manière dont celle-ci contribue aux flux de valeur.
- Présentation des objectifs de chaque activité de la chaîne de valeur :
 - la planification ;
 - l'amélioration ;
 - l'engagement ;
 - la conception et la transition ;
 - l'obtention et la construction ;
 - la livraison et le support.
- Fil rouge: À partir du scénario, représenter un flux de valeur existant et proposer une nouvelle chaîne de valeur pour améliorer la performance du service.

6- Comprendre les 15 pratiques d'ITIL® 4

- la gestion de la sécurité de l'information ;
- la gestion des relations ;
- la gestion des fournisseurs ;
- la gestion des actifs informatiques ;
- la gestion de la surveillance et des événements ;
- la gestion des releases ;
- la gestion de la configuration des services ;
- la gestion des déploiements ;
- l'amélioration continue ;
- la facilitation du changement ;
- la gestion des incidents ;
- la gestion des problèmes ;
- la gestion des demandes de service ;
- le support de service (service desk) ;
- la gestion des niveaux de service.
- Fil rouge: Simuler la réponse de l'organisation à un incident majeur dans le scénario : choix des pratiques pertinentes, articulation entre elles, et proposition d'un plan d'action.

7-Comprendre les 4 dimensions du cadre ITIL® 4

- Bilan final du scénario / fil rouge
- Passage d'un examen blanc avec auto-correction.
- Séance de questions/réponses.
- Conseils pour le passage de l'examen officiel.

