

Formation ITIL Foundation 4

PROGRAMME JOUR 1 Tour de table 1/ Introduction et concepts généraux - La co-crédation de valeur - Les produits et services - Les livrables et les résultats - La valeur, les coűts 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'utilitéd et la garantie 2/ 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 3/ 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 Tour de table de régulation JOUR 2 Tour de table Les Pratiques ITIL 4 4/ Les Pratiques Générales - L'amélioration continue	MAJ : 31.08.26 Numéro de déclaration d'activité 11922694792 <table> <tr> <td>Durée : 2 jours - 14 heures</td><td>Code : IT01</td></tr> </table> Tarif intra : sur devis Horaires 09:30 – 13:00 / 14:00 – 17:30 Objectifs À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de : - Comprendre ce qu'est la Gestion des Services, le cycle de vie des services et les principes associés. - Mieux appréhender les concepts liés à chacune des étapes du cycle de vie. - Décrire les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL 4. - Acquérir une sensibilisation aux principaux processus, rôles associés et aux outils permettant de les soutenir. - Préparer au passage de la certification. Prérequis - Une bonne connaissance du fonctionnement d'un système d'information est un atout. Public concerné - Toutes les personnes qui souhaitent comprendre comment les bonnes pratiques ITIL permettent d'améliorer la gestion des services dans une DSI. - Toutes les personnes appartenant à une organisation ayant implémenté ces bonnes pratiques et qui souhaitent appréhender au mieux la structure du référentiel.	Durée : 2 jours - 14 heures	Code : IT01
Durée : 2 jours - 14 heures	Code : IT01		

- La gestion des fournisseurs
- La gestion des relations

5/ 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

5/ Les pratiques techniques

- La gestion des déploiements

Dates Interentreprises

délai d'entrée : sans

Modalité d'évaluations

- L'évaluation des acquis se fait tout au long de la formation au travers d'exercices à réaliser, de mises en situation et de QCM. Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Certificat de stage

- Un certificat de fin stage est remis au 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 et techniques

50% pratique et 50% théorique

- Exposés théoriques
- Exercices individuels et collectifs

Les supports pédagogiques sont 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.

Accès handicap

- Oui, consultez notre référent interne hoully@reboot-training.fr

Modalités de suivi de l'exécution

- Contrôle systématique des présences par demi-journée

	- Attestation de présence remis à chaque participant
	Moyens d'accompagnement - 10 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.
	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. Dans le cadre d'une formation à distance, le lien de connexion est envoyé 2 semaines avant le début de la formation Pour avoir une assistance, contacter nous : hoully@reboot-training.fr - 0614928564 (réponse en moins de 24 heures)

NOUS CONTACTER

Dulytech

35 rue Pierre Brossolette

92130 Issy-les-Moulineaux

Tel : 06 14 92 85 64

www.reboot-training.fr

