

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : IFS

Participants

Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT.

Pré-requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

Prix 2019 : 2520€ HT

Dates des sessions

AIX

25 nov. 2019, 20 jan. 2020
20 avr. 2020, 17 août. 2020
05 oct. 2020

ANGERS

06 jan. 2020, 06 avr. 2020
17 août. 2020, 05 oct. 2020

BORDEAUX

13 jan. 2020, 14 avr. 2020
24 août. 2020, 12 oct. 2020

BRUXELLES

02 mar. 2020, 08 juin 2020
07 sep. 2020

DIJON

27 jan. 2020, 27 avr. 2020
07 sep. 2020, 05 oct. 2020

GENEVE

06 jan. 2020, 04 mai 2020
07 sep. 2020

GRENOBLE

06 jan. 2020, 06 avr. 2020
17 août. 2020, 05 oct. 2020

LILLE

06 jan. 2020, 06 avr. 2020
17 août. 2020, 05 oct. 2020

LIMOGES

18 nov. 2019, 13 jan. 2020
14 avr. 2020, 24 août. 2020
12 oct. 2020

LUXEMBOURG

06 jan. 2020, 04 mai 2020
07 sep. 2020

LYON

27 jan. 2020, 27 avr. 2020
07 sep. 2020, 05 oct. 2020

MONTPELLIER

27 jan. 2020, 27 avr. 2020
07 sep. 2020, 05 oct. 2020

NANCY

13 jan. 2020, 14 avr. 2020
24 août. 2020, 12 oct. 2020

NANTES

13 nov. 2019, 06 jan. 2020
06 avr. 2020, 17 août. 2020
05 oct. 2020

NIORT

06 jan. 2020, 06 avr. 2020
17 août. 2020, 05 oct. 2020

ORLEANS

03 fév. 2020, 06 juil. 2020
07 sep. 2020

PARIS

09&16 déc. 2019, 06&20 jan. 2020

ITIL® 4 Foundation avec certification

Le référentiel ITIL® est devenu en une dizaine d'années, la référence en matière de gestion des services IT. La nouvelle version ITIL® V4, publiée en 2019, intègre les nouvelles pratiques adaptées du digital, des méthodes Agiles et de DevOps.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL®
Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT
Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®
Se préparer à l'examen de certification ITIL® V4 Foundation

- [1\) Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services](#)
- [2\) Les concepts clés de la gestion des services](#)
- [3\) Les 7 principes qui guident les organisations](#)
- [4\) Les 4 dimensions de la gestion des services](#)
- [5\) La chaîne de valeur de la gestion des services](#)
- [6\) Les 18 pratiques de la gestion des services IT](#)
- [7\) Les 7 principales pratiques de la gestion des services](#)
- [8\) Préparation et passage de l'examen de certification](#)

Méthodes pédagogiques

La pédagogie est active et participative. Les concepts ITIL® sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

Certification

Passage de l'examen de certification en Français.

1) Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services

- L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès.
- La notion de meilleure pratique (Best Practices), la notion de norme.
- Les objectifs principaux d'ITIL®.

2) Les concepts clés de la gestion des services

- Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
- Les concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque.
- Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.

3) Les 7 principes qui guident les organisations

- Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des 7 principes.
- Centrer sur la valeur.
- Partir d'où vous êtes.
- Progresser itérativement avec du feedback.
- Collaborer et être transparent.
- Penser et travailler avec une approche holistique.
- Rester simple et pratique.
- Optimiser et automatiser.

4) Les 4 dimensions de la gestion des services

- Organisation et personnes.
- Information et technologie.
- Partenaires et fournisseurs.
- Flux de valeur et processus.

5) La chaîne de valeur de la gestion des services

- La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée.
- Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur.
- Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, acquérir/construire, livrer et soutenir.

6) Les 18 pratiques de la gestion des services IT

- La notion de pratique.
- Les buts et termes clés des 18 pratiques.

7) Les 7 principales pratiques de la gestion des services

- Amélioration continue.

03&17 fév. 2020, 02&16 mar. 2020
06&20 avr. 2020, 04&18 mai 2020
08&22 juin 2020, 06&20 juil. 2020
17 août. 2020, 07&21 sep. 2020
05&19 oct. 2020

REIMS

02 mar. 2020, 08 juin 2020
07 sep. 2020

RENNES

20 jan. 2020, 20 avr. 2020
17 août. 2020, 05 oct. 2020

ROUEN

02 mar. 2020, 08 juin 2020
07 sep. 2020

SOPHIA-ANTIPOLIS

06 jan. 2020, 06 avr. 2020
17 août. 2020, 05 oct. 2020

STRASBOURG

20 jan. 2020, 20 avr. 2020
17 août. 2020, 05 oct. 2020

TOULON

20 jan. 2020, 20 avr. 2020
17 août. 2020, 05 oct. 2020

TOULOUSE

16 déc. 2019, 13 jan. 2020
14 avr. 2020, 24 août. 2020
12 oct. 2020

TOURS

13 jan. 2020, 14 avr. 2020
24 août. 2020, 12 oct. 2020

- Contrôle des changements.
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes.
- Gestion des demandes de services.
- Centre de services.
- Gestion des niveaux de services.

8) Préparation et passage de l'examen de certification

- Révision du programme ITIL® 4 Foundation.
- Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen.

Examen

L'examen est composé de 40 QCM à traiter en 1h, sans document. 65% de bonnes réponses est requis pour obtenir la certification.

Modalités d'évaluation

Pour les certifications, des examens blancs permettent de mesurer le degré de préparation. Pour les cycles certifiants, une journée d'examen est mise en place.

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 cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides

audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.