

ITIL® 4 Foundation

- ❖ **Référence** : ILFN4
- ❖ **Durée** : 5 jours



RESUME

ITIL 4 reflète de nouvelles façons de travailler qui ont accompagné la révolution numérique. La gestion des services, et ITIL en particulier, est toujours un ensemble d'outils important, mais vous intégrez maintenant son adoption et son utilisation à une vaste gamme de nouvelles méthodes de travail (DevOps, Agile, SIAM, Site Reliability Engineering). Depuis ITIL v3 en 2006, nous devons gérer un grand nombre de technologies nouvelles et mises à jour (Cloud, Serverless, Software Defined Networking, AI, etc.).

Découvrez comment mettre en œuvre et améliorer vos processus informatiques, les avantages et les défis à relever grâce à la formation ITIL Foundation. Vous maîtriserez les principes et meilleures pratiques permettant une gestion efficace et moderne des services informatiques. Le cours est basé sur le Framework ITIL4, présenté dans les dernières directives 2019 d'AXELOS.

Vous apprendrez notamment comment mettre en œuvre les processus ITIL, en vous appuyant sur l'expérience de nos formateurs. Cette formation présente une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovantes, et une évolution des processus existants. A l'issue de cette formation, les stagiaires passeront la certification ITIL 4 Foundation.

PARTICIPANTS

Ce cours s'adresse à toute personne débutant dans le management des services (ITSM), toute personne impliquée dans la livraison et la gestion de services IT (architectes, exploitants, développeurs, managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels, ...), toute personne, certifiée dans les versions précédentes d'ITIL, souhaitant mettre à jour ses connaissances.

Prérequis

Aucun.

Pour plus d'informations contactez-nous au +226 25 30 50 70  79 87 44 47 écrivez-nous à commercial-bf@sanctis.net

OBJECTIFS

Cette formation vise à comprendre la démarche ITIL et être capable de mettre en pratique :

- Les concepts clés de la gestion des services informatiques
- Comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider et l'organisation à adopter et à adapter la gestion de service
- Les 4 dimensions de la gestion de service
- Le but et les composants du système de valeur de service
- Les activités de la chaîne de valeur du service et comment elles s'interconnectent
- Connaître le but des pratiques clés d'ITIL

CONTENU

Définitions de la gestion des services informatiques :

- Service
- Utilitaire
- Garantie
- Client
- Utilisateur
- Gestion du service
- Commanditaire

Concepts clés de la création de valeur

Concepts clés des relations de service

- L'offre de services
- La prestation de services
- La consommation de services
- Gestion de la relation de service

Exercice : Associer les valeurs aux « Stakeholders »

Pour plus d'informations contactez-nous au +226 25 30 50 70  79 87 44 47 écrivez-nous à commercial-bf@sanctis.net

La nature, l'utilisation et l'interaction des 7 principes directeurs d'ITIL

- Se concentrer sur la valeur
- Comment commencer ?
- Progresser itérativement avec les retours d'expérience
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de manière holistique
- Rester simple et pratique
- Optimiser et automatiser
- Exercice : Etude de cas de Cruise Along Cars et son IT Services provider, Global City IT Services

Les 4 dimensions de la gestion de service :

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus
- Exercice : explorer l'application des quatre dimensions de la gestion des services

Le système de valeur du service ITIL

- La chaîne de valeur du service, ses entrées et sorties et son rôle dans le soutien des flux de valeur
- Éléments de la chaîne de valeur du service : Planifier, améliorer, engager, concevoir et faire la transition, obtenir/ construire, livrer et soutenir
- Exercice : Associer la chaîne de valeur du service au cycle de vie d'un nouveau service

Pratiques ITIL et prise en charge de la chaîne de valeur

- Amélioration continue (y compris modèle d'amélioration continue)
- Le contrôle des changements
- La gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de service
- Gestion des niveaux de service

Pour plus d'informations contactez-nous au +226 25 30 50 70  79 87 44 47 écrivez-nous à commercial-bf@sanctis.net



- Exercice 1 : Identifier le contenu du Registre d'amélioration continue-travail en groupe
- Exercice 2 : L'objectif de cet exercice est d'identifier et de comprendre la pratique de gestion des incidents et sa relation avec la chaîne de valeur des services.

Analyser les objectifs des pratiques ITIL suivantes

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion de la relation client
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion de la configuration du service
- Gestion des actifs informatiques
- Analyse commerciale
- Gestion de la continuité de service
- Gestion de déploiement
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion des versions
- Exercice 1 pour identifier et comprendre la pratique de gestion des incidents et sa relation avec la chaîne de valeur des services.
- Exercice 2 pour comprendre la principale raison pour laquelle les changements échouent et quelle partie des activités de la chaîne de valeur des services dans la pratique de contrôle des changements aborde ces questions. – Travail en groupe.
- Exercice 3 qui doit permettre de définir la portée des termes et des clauses dans un contrat de niveau de service (SLA) – travail en groupe.

Préparation à la certification

1 examen blanc et correction avec l'instructeur

Certification ITIL

L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions ; il est passé lors de la dernière demi-journée, livre fermé. Le seuil de réussite est de 65% minimum. (Passage du test en français par défaut). Le titre de certification ITIL4 Foundation est une condition préalable à d'autres qualifications ITIL4.

Pour plus d'informations contactez-nous au +226 25 30 50 70  79 87 44 47 écrivez-nous à commercial-bf@sanctis.net