

Formation ITIL® 4 : Foundation

■ Durée :	3 jours (21 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	1 875,00 CHF HT (standard) 1 500,00 CHF HT (remisé)
■ Public :	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
■ Pré-requis :	Avoir des connaissances minimales en informatique, développement, administration systèmes
■ Objectifs :	Comprendre le rôle d'ITIL® et ses principaux concepts dans le cadre d'une démarche plus générale de pilotage de l'informatique et du SI dans l'entreprise - Passer d'une stratégie SI à une stratégie de services - Montrer le rôle d'ITIL® dans l'amélioration continue du service informatique vis-à-vis des utilisateurs et clients - Connaître les concepts et éléments clés ITIL® 4
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ Référence :	GES101037-F

■ Note de satisfaction des participants:	4,42 / 5
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Introduction

Présentation de la formation
 Présentation d'ITIL® 4 Foundation
 Les objectifs du cours

Les concepts de la gestion des services ITIL® et les normes

Gestion des services
 Le service
 La valeur du service
 L'organisation du service
 Les offres de service
 Les relations de service et entre les parties prenantes
Atelier: Définir des activités d'une entreprise en tant que service

Les principes directeurs de la gestion des services

La valeur
 L'existant
 L'itération
 La collaboration
 L'approche holistique
 Le pragmatisme
 L'optimisation
 L'influence mutuelle entre les principes directeurs

Les quatre dimensions de la gestion des services

Organisations et Personnes

Dotation en personnel et compétences requises

Partenaires et Fournisseurs

Flux de valeur et Processus

Atelier: Identifier et documenter les services d'une entreprise sous chacune des quatre rubriques

Les éléments du système de valeur du service (SVS)

Opportunité ou demande et valeur

Principes directeurs

Amélioration continue

Gouvernance

Les pratiques

Les activités de la chaîne de valeur des services.

Planifier

Engager

Conception / transition

Obtenir/construire

Fournir/support

Amélioration

Les flux de valeur

Les pratiques de gestion ITIL® 4

Les pratiques générales de gestion

Les pratiques de gestion des services

Les pratiques de gestion technique

Atelier: Les relations et les interactions entre les pratiques de gestion des services

L'amélioration continue

Les principes

Le modèle en sept étapes

Améliorer la chaîne de valeur services SVS

Préparation

Passage de la certification Itil® v.4 Foundation (examen en français) + assurance Take 2 (deuxième passage proposé en cas d'échec) eBook (en français) et support courseware officiel inclus (en anglais) si prévu dans le financement

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.