

Formation ITIL® 5 : Foundation

■ Durée :	3 jours (21 heures)
■ Tarif inter-entreprise :	1 375,00 CHF HT (standard) 1 100,00 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® 5
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	<ul style="list-style-type: none">• 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.
■ Modalité d'évaluation :	<ul style="list-style-type: none">• 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 :	GES102917-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

Découvrir le cadre ITIL 5 Foundation

Présentation de la formation

Présentation d'ITIL Foundation Version 5

Comprendre les objectifs du cours

Identifier la place d'ITIL dans le pilotage des produits et services numériques

Situer ITIL dans un contexte d'organisation orientée valeur et amélioration continue

Comprendre les concepts de la gestion des services et des produits numériques

Définir la gestion des services

Définir le service, le produit numérique et la valeur

Comprendre l'organisation du service

Identifier les offres de service

Comprendre les relations de service et les parties prenantes

Situer la gestion des services dans un environnement numérique et orienté expérience

Atelier pratique : définir des activités d'une entreprise sous forme de services rendus aux utilisateurs et aux clients

Appliquer les principes directeurs de la gestion des services

Comprendre la focalisation sur la valeur

Exploiter l'existant avant de transformer

Travailler de manière itérative avec des retours réguliers

Collaborer et favoriser la visibilité

Adopter une approche holistique

Privilégier la simplicité et le pragmatisme

Optimiser et automatiser lorsque cela apporte de la valeur

Comprendre l'influence mutuelle entre les principes directeurs

Analyser les dimensions de la gestion des services

Comprendre la dimension Organisations et personnes

Identifier les compétences et rôles nécessaires

Comprendre la dimension Information et technologie

Analyser la dimension Partenaires et fournisseurs

Comprendre la dimension Flux de valeur et processus

Relier ces dimensions à la performance globale des services numériques

Atelier pratique : identifier et documenter un service selon les différentes dimensions de la gestion des services

Expliquer le système de valeur des services

Comprendre la logique opportunité ou demande et création de valeur

Identifier les principes directeurs dans le système global

Comprendre la place de l'amélioration continue

Situer la gouvernance dans le cadre ITIL

Comprendre le rôle des pratiques dans le système de valeur

Relier le système de valeur aux besoins métiers et aux attentes des utilisateurs

Décrire la chaîne de valeur des services

Comprendre l'activité Planifier

Comprendre l'activité Engager

Comprendre l'activité Concevoir et faire évoluer

Comprendre l'activité Obtenir ou construire

Comprendre l'activité Fournir et supporter

Comprendre l'activité Améliorer

Identifier les flux de valeur dans l'organisation

Comprendre l'enchaînement des activités pour produire un service utile

Identifier les pratiques de gestion ITIL 5

Comprendre les pratiques générales de gestion

Comprendre les pratiques de gestion des services

Comprendre les pratiques de gestion technique

Situer les pratiques les plus importantes dans un contexte Foundation

Relier les pratiques aux besoins opérationnels de l'organisation

Prendre en compte les évolutions liées à l'automatisation, au numérique et à l'IA

Atelier pratique : analyser les relations et interactions entre plusieurs pratiques de gestion des services

Mettre en œuvre l'amélioration continue

Comprendre les principes de l'amélioration continue
Appliquer le modèle en plusieurs étapes d'amélioration
Identifier les leviers d'amélioration dans la chaîne de valeur
Mesurer les résultats et ajuster les actions engagées
Ancrer l'amélioration continue dans les pratiques quotidiennes

Préparer la certification ITIL Foundation Version 5

Revoir les concepts clés du référentiel
Identifier les attentes de l'examen
S'entraîner sur des questions types
Consolider les points de vigilance
Préparer le passage de la certification