



ITIL® 4 Foundation, certification

Mise à jour : Fév. 2024

Durée : 3 jours - 21 heures

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation

PRÉREQUIS

- Bonne connaissance du SI indispensable

PARTICIPANTS

- Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Remise d'un support de cours

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Evaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Evaluation formative tout au long de la formation
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré
- Les participants reçoivent une invitation avec un lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à secretariat@feep-entreprises.fr

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

ACCESSIBILITÉ

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation. Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages

Programme de formation

Introduction et concepts généraux

- La cocréation de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les résultats
- La valeur, les coûts 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 services
- L'utilité et la garantie

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

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

Les pratiques ITIL 4

- Les pratiques générales
- L'amélioration continue
- La gestion des fournisseurs
- La gestion des relations
- 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 services
- Les pratiques techniques
- La gestion des déploiements

Journée de certification (optionnelle)

- Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification
- Elle intègre une session de révision et le passage de la certification