

ITIL® v4 : Foundation

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Éligible au CPF : Non

Domaine : Management du SI

Action collective : Non

Filière : Management SI

Rubrique : ITIL® produites par un Authorised Training Center

Code de formation : IT004F

€ Tarifs

Prix public : 2090 €

Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

- **Le plan de développement des compétences** de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.
- **Le dispositif FNE-Formation.**
- **L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.
- **Pôle Emploi** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.
- **CPF -MonCompteFormation**

[Contactez nous](#) pour plus d'information

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

Comprendre l'approche de l'informatique envisagée comme service.
Comprendre les grands concepts et principes d'ITIL® et d'identifier les progrès possibles pour son travail comme celui de son équipe, en lien avec les recommandations d'ITIL®.
Fournir une solide compréhension du modèle ITIL® et de ses évolutions pour s'adapter aux technologies et méthodes de travail actuelles.
Démontrer l'acquisition du vocabulaire et la compréhension des concepts en passant la certification Itil® Fondation.

Public visé

Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques

Pré-requis

Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique, du management et de la qualité est fortement recommandée. La densité du cours rend nécessaire un travail en soirée pour préparer la certification.

📍 Lieux & Horaires

Campus : Ensemble des sites

Durée : 21 heures

Délai d'accès :

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation

Distanciel possible : Oui

PROGRAMME

1. Vue globale d'ITIL® 4

- Principes de gestion des services informatiques
- Concepts, définitions et terminologie : service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services, coût, valeur, résultat, livrable et produit, gestion des risques

2. Les principes directeurs - La valeur au centre des préoccupations

- Partir de l'existant
- Progresser de manière itérative
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler avec une vue globale
- Penser simple et pratique
- Optimiser et automatiser

3. Les quatre dimensions de la gestion des services

- Organisations et personnes - Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

4. Valeur du service

- Système de valeur du service

📅 Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

■ 07 / 10 / 2024

- 📍 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- 🕒 : 21 heures
- 📅 : 3 jours

■ 28 / 10 / 2024

- 📍 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- 🕒 : 21 heures
- 📅 : 3 jours

■ 18 / 11 / 2024

- 📍 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- 🕒 : 21 heures
- 📅 : 3 jours

■ 02 / 12 / 2024

- 📍 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- 🕒 : 21 heures

- Chaîne de valeur du service et flux de valeur
- Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien

5. Pratiques ITIL®

- Vue globale : Gestion de la sécurité de l'information, Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion des actifs TI, Supervision et gestion des événements, Gestion des déploiements,
- Vue approfondie : Amélioration continue, Contrôle du changement, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des demandes de service, Centre de services, Gestion des niveaux de service

6. Passage de la certification ITIL® Foundation

- Sous réserve de financement

📅 : 3 jours

■ 16 / 12 / 2024

📍 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

🕒 : 21 heures

📅 : 3 jours

MODALITÉS

Modalités

Modalités : en présentiel, distanciel ou mixte – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise

Pédagogie : essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.

Ressources techniques et pédagogiques : Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom

Pendant la formation : mises en situation, autodiagnosics, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels

Méthode

Fin de formation : entretien individuel

Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation

Assiduité : certificat de réalisation (validation des acquis)