



ITSM - Gestion des services IT

ITIL 4 - Les fondamentaux

3 jours (21h00) | 9 4,5/5 | ITIL4-FND | Certification ITIL V4 Foundation (incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Informatique > Management du SI > ITSM - Gestion des services IT

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 24/07/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Distinguer les concepts-clés du management des services
- Identifier les principes directeurs d'ITIL 4 pouvant aider une organisation à adopter et adapter le management des services
- Lister les 4 dimensions de la gestion des services
- Reconnaître le but et les composants du Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)
- Distinguer les activités de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITIL SVC) et leurs interconnexions
- Mettre en oeuvre les pratiques ITIL, leurs buts et leurs principaux termes.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Disposer d'une culture informatique d'entreprise est conseillé.

Public concerné

Managers en management des services informatiques ITSM ou toute personne impliquée dans les technologies informatiques (architectes, exploitants, développeurs...). Ou toute personne certifiée dans les versions précédentes d'ITIL, souhaitant mettre à jour ses connaissances.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Jour 1

Les concepts-clés du management des services

- Définition de 7 concepts ITIL
 - Service
 - Utilité
 - Garantie
 - Client
 - Utilisateur
 - Management des services
 - Sponsor
- Description des concepts-clés
 - De création de valeur avec des services
 - De la gestion des relations dans le management des services

Les principes directeurs ITIL aidant une organisation à adopter et à adapter les pratiques de management des services

- Décrire la nature, l'utilisation et les interactions des principes directeurs
- Expliquer l'usage des principes directeurs

Les 4 dimensions de la gestion des services

- Ressources humaines et organisation
- Technologie et information
- Fournisseurs et partenaires
- Flux de valeur et processus

Le but et les composants du Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)

- Décrire le Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)

Jour 2

Les activités de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITIL SVC) et leurs interconnexions

- Décrire la nature interconnectée de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITIL SVC), composant d'ITIL SVS, et comment elle soutient les flux de valeur
- Décrire les entrées, les sorties et le but de chacun des 6 activités
 - Planifier
 - Améliorer
 - Engager
 - Concevoir et transitionner
 - Obtenir et construire
 - Fournir et soutenir

Le but et les principaux termes de 18 pratiques ITIL

- Définir la mission de 18 pratiques ITIL
- Définir 8 termes-clés ITIL
 - Disponibilité
 - Actif de service
 - Evènement
 - Élément de configuration
 - Changement
 - Incident
 - Problème
 - Erreur connue

Comprendre 7 pratiques ITIL

- Amélioration continue dont le modèle d'amélioration continue
- Contrôle des changements
- Management des incidents
- Management des problèmes
- Management des requêtes de services
- Centre de services
- Management des niveaux de services

Jour 3

Préparation à l'examen de certification ITIL V4 Foundation

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

Passage de la certification

- Le prix de l'examen est inclus dans la formation et comprend également un exemplaire numérique du livre officiel du cours
- Le passage se fera ultérieurement (à froid) et sera obligatoirement surveillé individuellement (en Web) par un surveillant officiel de l'éditeur
- L'examen (en français) s'effectue en ligne, pour une durée moyenne d'1h00
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions (65% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 26 points)

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation et une certification

Les + de la formation

Support de cours en anglais (si vous souhaitez une version française du support, merci de prévoir un coût supplémentaire et d'en faire la demande à votre Conseiller Formation dès la commande de votre formation).

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.