



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation ITIL® 4, découverte

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Objectifs

- | Identifier la terminologie et les concepts d'ITIL®
- | Identifier la valeur ajoutée d'ITIL®
- | Identifier les apports d'ITIL® pour la gestion des services et la gouvernance des SI

Public

| Toute partie prenante des services informatiques : DSI et métiers. Consultants SI et commerciaux travaillant dans un environnement utilisant ITIL®.

Prérequis

| Aucune connaissance particulière.

Programme de la formation

ITIL® et la pratique de la gestion des services

- | Origine d'ITIL® et l'évolution du référentiel. Pourquoi les "best practices" ?
- | La structure et les bénéfices d'ITIL® 4, sa philosophie et ses concepts principaux.
- | La gestion de service et la gouvernance des Systèmes d'Information.
- | Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
- | Les concepts liés à la co-crédation de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risques.
- | Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.
- | Réflexion collective Échanges sur l'approche d'ITIL®, sa philosophie et ses concepts principaux.

Les grands principes guidant les organisations

- | L'approche d'ITIL® et ses grands principes.
- | Les 7 principes guidant les organisations.
- | Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des 7 principes.
- | Centrer sur la valeur. Partir d'où vous êtes.
- | Progresser itérativement avec du feedback. Collaborer et être transparent.
- | Penser et travailler avec une approche holistique. Rester simple et pratique.
- | Optimiser et automatiser.
- | Réflexion collective Échanges sur l'approche d'ITIL® et ses grands principes.

L'organisation d'ITIL®

- | L'approche d'ITIL® et son organisation.
- | Les 4 dimensions de la gestion des services.
- | La chaîne de valeur de la gestion des services.
- | Les 18 pratiques de la gestion des services IT.
- | Réflexion collective Échanges sur l'approche d'ITIL® et son organisation.

Perspectives et conclusion

- | Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®.
- | Les apports d'ITIL® pour la gestion des services et la gouvernance des SI.
- | Différences entre un référentiel de "best practices" et une norme : ITIL® et ISO 20000.

Référence	IGL
Durée	1 jour (7h)
Tarif	890 €HT

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- le 3 octobre 2024
- le 19 décembre 2024

PARIS

- le 26 septembre 2024
- le 12 décembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

| Les autres référentiels complémentaires à ITIL® : COBIT, ISO 27001, TOGAF®...
| Réflexion collective Réflexion collective sur les bénéfices et limites des référentiels de "best practices".

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.