Formation ITSM - Séminaire de sensibilisation

Réconcilier les métiers de l'entreprise avec les études et la production informatique

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

ITIL 4 fournit des conseils pratiques et flexibles pour accompagner les organisations dans leur transition vers le numérique/digital. Il fournit un modèle opérationnel de bout en bout pour la création, fourniture, le soutien et l'amélioration de produits et services technologiques et permet aux équipes informatiques de continuer à jouer un rôle crucial dans la stratégie d'entreprise continuellement en évolution. ITIL 4 fournit un cadre pour la gestion des services informatiques de qualité (ITSM) grâce aux meilleures pratiques éprouvées, liées également aux démarches Lean, Agile et DevOps.

Référence	ITIL4-SENS
Durée	1 jour (7h)
Tarif	950 €HT

Objectifs

| Expliquer les concepts clés de la gestion des services
| Identifier les principes directeurs d'ITIL qui peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
| Expliquer la configuration des ressources IT dans les quatre dimensions de la gestion des services
| Démontrer le but et les composants du système de valeur des services ITIL
| Démontrer que les pratiques ITIL dans les 4 dimensions soutiennent la création de valeur

Public

| Tous les acteurs informatiques impliqués dans la gestion informatique au quotidien, son optimisation ou sa mise en place

Prérequis

| Aucun

Programme de la formation

Concepts clés de la gestion des services
| Gestion des services, valeur et service
| Organisations et co-création de valeur
| Les rôles de consommateur de services
| Configurer des ressources pour la création de valeur
| Offres de service
| Relations de service
| Valeur, résultats, coûts et risques
| Comprendre l'utilité et la garantie

Quatre dimensions de la gestion des services
| Vue d'ensemble :
| - Dimension organisations et personnes
| - Dimension partenaires et fournisseurs
| - Dimension flux de valeur et processus
| - Dimension information et technologie
| - Facteurs externes

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
- le 5 septembre 2025
- le 21 novembre 2025

PARIS
- le 5 septembre 2025
- le 21 novembre 2025

AIX-EN-PROVENCE
- le 5 septembre 2025

BORDEAUX
- le 5 septembre 2025
- le 21 novembre 2025

GRENOBLE
- le 5 septembre 2025
- le 21 novembre 2025

LILLE
- le 21 novembre 2025

LYON
- le 5 septembre 2025
- le 21 novembre 2025

NANTES
- le 21 novembre 2025

RENNES
- le 21 novembre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

Système de valeur des services (SVS)
| Vue d'ensemble :
| - Opportunité, demande, valeur
| - Principes directeurs
| - Gouvernance
| - Chaîne de valeur des services (SVC)
| - Pratiques
| - Amélioration continue

Principes directeurs ITIL
| Vue d'ensemble :
| - Privilégier la valeur
| - Commencez là où vous êtes
| - Avancer par itérations avec des retours
| - Collaborer et promouvoir la visibilité
| - Penser et travailler de façon holistique
| - Opter pour la simplicité et rester pratique
| - Optimiser et automatiser

Archétypes d'utilisation des pratiques ITIL pour soutenir la création de valeur
| Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour résoudre un incident utilisateur
| Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour résoudre une erreur dans un logiciel commercial
| Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour développer un nouveau service
| Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour faire évoluer des services existants suite à un changement règlementaire

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.