ITIL® 4 Foundation Premium (ITIL4F-P)

ID ITIL4F-P **Prix** CHF 3 200,– (Hors Taxe) **Durée** 3 jours

A qui s'adresse cette formation

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

Cette formation prépare à la/aux certifications

ITIL® 4 Foundation (FOUNDATION)

Pré-requis

Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification

Objectifs

- 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
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions
- Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
- Comprendre 7 pratiques ITIL
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation

Contenu

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

SYSTÈME DE VALEUR DES SERVICES (SVS)

- Vue d'ensemble
- Opportunité, demande, valeur
- Principes directeurs
- Gouvernance 30
- 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

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

CHAÎNE DE VALEUR DES SERVICES ITIL (SVC)

- Vue d'ensemble Activité “Planifier”
- Activité “Améliorer”
- Activité “Impliquer”
- Activité “Conception et Transition”
- Activité “Obtenir/Construire”
- Activité “Fournir et Soutenir”
- Exemple de modèle de flux de valeur "Développement d'un nouveau service"
- Exemple de modèle de flux de valeur "Restauration d'un service en production"

PRATIQUES DE GESTION GÉNÉRALE

- Vue d'ensemble
- Pratique d'amélioration continue
- Pratique de gestion de la sécurité de l'information

- Pratique de gestion des relations
- Pratique de gestion des fournisseurs

PRATIQUES DE GESTION DES SERVICES

- Vue d'ensemble
- Pratique de gestion des niveaux de service
- Pratique de gestion des actifs informatiques
- Pratique de gestion de la configuration des services
- Pratique de surveillance et de gestion des évènements
- Pratique de centre de services
- Pratique de gestion des demandes de service
- Pratique de gestion des incidents
- Pratique de gestion des problèmes
- Pratique d'habilitation des changements
- Pratique de gestion des mises en production

PRATIQUES DE GESTION TECHNIQUE

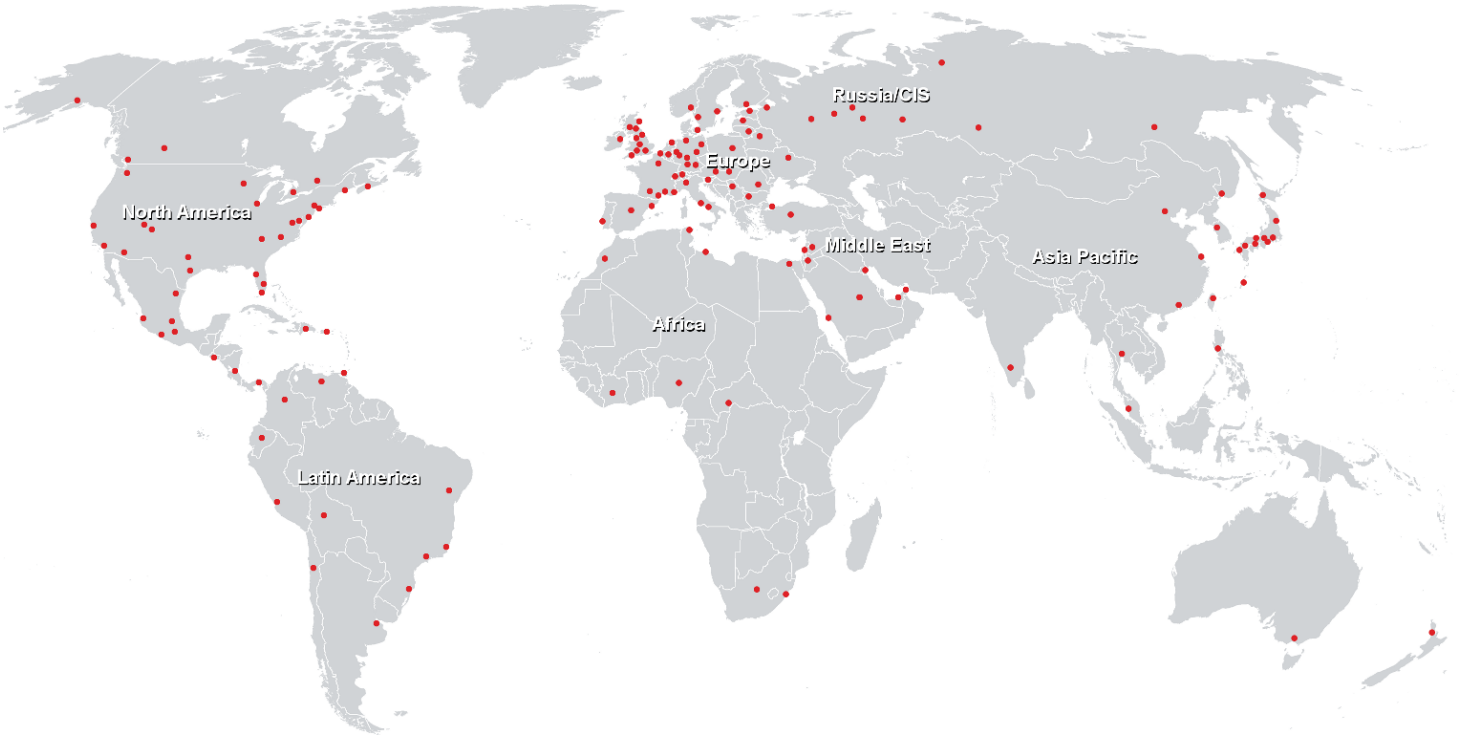
- Vue d'ensemble
- Pratique de gestion des déploiements

PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Révision des concepts en vue de la certification
- Jeux de questions/réponses
- Examen blanc
- Correction collective
- Fourniture d'un voucher et des informations nécessaires pour passer la certification en ligne après la formation
- Passage de l'examen de certification ITIL 4 Foundation qui consiste à traiter en 1 heure un QCM de 40 questions
- Si au moins 65% des réponses sont correctes (26 bonnes réponses), l'examen est réussi
- En cas d'échec à la certification, les participants inscrits dans le cadre de l'action collective Atlas peuvent se présenter une seconde fois à l'examen sans coût supplémentaire
- AXELOS est un organisme accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats

ITIL® 4 Foundation Premium (ITIL4F-P)

Centres de formation dans le monde entier





Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, https://www.flane.ch