

PROGRAMME DE LA FORMATION

"Fondements et Concepts Essentiels de la Gestion des Services selon ITIL V4"

Modalités d'admission et de déroulement :

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

Lieux de la formation

La formation se déroulera en présentiel au 10 Avenue du Stade de France, 93200 Saint-Denis sous la supervision du formateur

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact : contact.kassiopeeformation@gmail.com

Téléphone : +33 7 65 67 63 41

Délai d'accès :

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours.

Prérequis d'accès à la formation, public concerné :

Cette formation s'adresse aux professionnels de l'informatique, responsables de la gestion des services, chefs de projet, consultants IT, et toute personne impliquée dans la fourniture de services informatiques. Aucune connaissance préalable en ITIL n'est requise, mais une expérience dans le domaine des services informatiques est recommandée.

Objectifs et compétences visées :

- Comprendre les fondements et la structure d'ITIL V4.
- Identifier et appliquer les principes directeurs dans la gestion des services IT.
- Maîtriser le système de valeur des services et la chaîne de valeur ITIL
- Connaître les pratiques de gestion des services ITIL et leur mise en œuvre.
- Développer des compétences pratiques pour améliorer la gestion des services informatiques.

Méthodes pédagogiques mobilisées :

Formation en présentiel mobilisant les méthodes suivantes :

- **Exposés interactifs** : Présentations théoriques accompagnées de discussions.
- **Études de cas** : Analyse de scénarios concrets pour une meilleure compréhension des concepts.
- **Travaux de groupe** : Activités collaboratives pour favoriser l'échange d'idées et l'application pratique.
- **Simulations pratiques** : Mises en situation pour expérimenter la gestion des services selon ITIL V4.
- **Supports visuels** : Utilisation de présentations, vidéos et infographies pour illustrer les concepts clés.

Durée :

La formation dure 3 jours (21 heures)

Tarif :

2200 € TTC

Programme de formation :

Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente

Jour 1 : Introduction à ITIL V4 et ses principes fondamentaux

08h00 - 08h30 : *Accueil des participants et présentation des objectifs de la formation*

- Accueil et tour de table des participants
- Présentation des objectifs, de l'agenda et des méthodes pédagogiques

08h30 - 10h00 : *Présentation générale d'ITIL V4*

- Historique et évolution d'ITIL
- Objectifs et bénéfices de la gestion des services IT selon ITIL V4

10h00 - 10h15 : *Pause*

10h15 - 12h00 : *Les concepts clés de la gestion des services IT*

- Qu'est-ce qu'un service ? Valeur, co-crétation et gestion des risques
- Notions de clients, utilisateurs et sponsors

12h00 - 13h00 : *Pause déjeuner*

13h00 - 14h30 : *Les 7 principes directeurs d'ITIL V4*

- Présentation des principes directeurs
- Application pratique des principes dans des scénarios courants

14h30 - 14h45 : *Pause*

14h45 - 17h00 : *Atelier interactif : Mise en application des principes directeurs*

- Étude de cas et discussion en groupe
- Retour d'expérience et synthèse de la journée

Jour 2 : Le système de valeur des services (SVS) et la chaîne de valeur ITIL

08h00 - 09h30 : *Comprendre le système de valeur des services (SVS)*

- Définition et composants du SVS
- Le modèle de gouvernance dans ITIL V4

09h30 - 09h45 : Pause

09h45 - 12h00 : *La chaîne de valeur des services ITIL*

- Activités clés de la chaîne de valeur : Planification, Engagement, Conception, Livraison et Amélioration
- Interaction entre les activités pour créer de la valeur

12h00 - 13h00 : Pause déjeuner

13h00 - 14h30 : *Les quatre dimensions de la gestion des services*

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

14h30 - 14h45 : Pause

14h45 - 17h00 : *Atelier pratique : Construction d'un modèle de chaîne de valeur*

- Étude de cas : Création d'un service IT en appliquant le SVS et la chaîne de valeur
- Présentation des travaux de groupe et discussion

Jour 3 : Les pratiques de gestion des services ITIL V4 et leur application

08h00 - 09h30 : *Les pratiques générales de gestion*

- Gestion de l'amélioration continue
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations et gestion des fournisseurs

09h30 - 09h45 : Pause

09h45 - 12h00 : *Les pratiques de gestion des services*

- Gestion des incidents
- Gestion des demandes de service
- Gestion des niveaux de service

12h00 - 13h00 : Pause déjeuner

13h00 - 14h30 : *Les pratiques techniques et leur intégration*

- Gestion du déploiement
- Gestion de l'infrastructure et du support technique
- Surveillance et gestion des événements

14h30 - 14h45 : Pause

14h45 - 17h00 : *Simulation de la gestion d'un service IT selon ITIL V4*

- Mise en situation pratique : Simulation d'un projet de gestion des services
- Évaluation des compétences acquises et retour sur l'expérience de formation
- Clôture de la formation et délivrance des attestations

Modalités d'évaluation :

- **Quiz en début et fin de session :** Pour mesurer la progression des connaissances.
- **Exercices pratiques :** Évaluation à travers des travaux de groupe et des études de cas.
- **Participation active :** Suivi de l'engagement et des contributions des participants.
- **Simulation finale :** Évaluation des compétences acquises lors de la mise en situation pratique.
- **Auto-évaluation :** Réflexion personnelle sur les compétences développées.