Version : **2020.01**

Dernière mise-à-jour : 2020/07/29 12:06

GP1000 - ITIL V4

Présentation

Type d'Action (Article L. 6313-1) : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.
Objectif : Introduction au référentiel ITIL et passage de la certification
Public : Tous
Pré requis : Aucuns
Méthode d'apprentissage : Alternance entre un scénario pédagogique clair et précis et des travaux pratiques basés sur des cas et exemples concrets.
Validation des acquis : Évaluations à l'aide de tests auto-correctifs.
Durée : 3 Jours (21 h)

Support de Cours

L'accès au supports de cours ainsi que les LABS et les validations des acquis se fait grâce à un abonnement annuel par stagiaire à une plateforme de cours sur Internet.

L'utilisation de cette plateforme permet :

- de mesurer le niveau du stagiaire avant la formation et celui atteint en fin de formation grâce aux tests de validations des acquis,
- de suivre du travail de chaque participant en termes de temps passé dans chaque module grâce à un reporting détaillé.

L'abonnement permet aux stagiaires :

- de télécharger des supports de cours et des LABS au format PDF le dernier jour de la formation,
- de refaire les LABS en mode autonome en cas de missions décalées en relation avec le contenu de la formation initiale,
- de rester en contact avec le formateur en cas de problèmes en production liés au contenu du cours,
- de consulter les mises à jour du contenu des supports de cours pendant la période de l'abonnement,
- d'échanger avec les autres participants de votre session ainsi qu'avec les anciens stagiaires.

Prérequis

Matériel

- Architecture : PC, MAC,
- Système d'Exploitation : Windows, Mac OS,
- Mémoire : 4 Go,
- Processeur : N/A,
- Espace disque : N/A,
- Casque : N/A,
- Micro : N/A,
- Webcam : N/A.

Logiciels

- N/A

Machine(s) Virtuelle(s)

- N/A

Internet

- Un accès à Internet rapide **sans** passer par un proxy,
- Formations en Face-à-Face Pédagogique
  - Accès **débloqué** au domaine suivant ainsi qu'aux sous-domaines :
    - https://ittraining.io
- Formations à Distance
  - Accès **débloqué** aux domaines suivants ainsi qu'aux sous-domaines :
    - https://ittraining.io
    - https://ittraining.institute
    - https://ittraining.support

Programme

Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès. La notion de meilleure pratique (Best Practices), la notion de norme. Les objectifs principaux d'ITIL®.

Les concepts clés de la gestion des services Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services. Les concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque. Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.

Les 7 principes qui guident 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.

Les 4 dimensions de la gestion des services Organisation et personnes. Information et technologie. Partenaires et fournisseurs. Flux de valeur et processus.

La chaîne de valeur de la gestion des services La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée. Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur. Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, acquérir/construire, livrer et soutenir.

Les 18 pratiques de la gestion des services IT La notion de pratique. Les buts et termes clés des 18 pratiques.

Les 7 principales pratiques de la gestion des services Amélioration continue. Contrôle des changements. Gestion des incidents Gestion des problèmes. Gestion des demandes de services. Centre de services. Gestion des niveaux de services.

Préparation et passage de l’examen de certification Révision du programme ITIL® 4 Foundation. Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen. Examen L'examen est composé de 40 QCM à traiter en 1h, sans document. 65% de bonnes réponses est requis pour obtenir la certification.

<html> <DIV ALIGN=“CENTER”> Copyright © 2020 Telli Diallo

 Document non-contractuel. Le programme peut être modifié sans préavis. </html>