

PROGRAMME DE FORMATION ITIL™ 4 Foundation

Durée de la formation : 2 jours

Audience

- Gérants et Assistants gérants
- Analystes et Ingénieurs financiers
- Direction des risques et Suivis d'activité
- Client relationship managers et Conseillers en investissements financiers
- Audit, Inspection, Contrôle et Compliance officers
- Middle office, Back office senior, Reporting et Informaticiens de marché

Objectifs

À la fin de cette formation, vous serez en mesure d'atteindre les objectifs suivants :

- Comprendre les concepts et le vocabulaire de la gestion des services IT ;
- Se familiariser avec le modèle, le vocabulaire, les dimensions et les pratiques d'ITIL™ 4 ;
- Comprendre le système de valeur des services ITIL ;
- Réussir l'examen et obtenir la certification ITIL™ 4 Foundation.

Thèmes :

1. Tour de table

- Introduction individuelle.
- Exploration des attentes et des objectifs de chaque participant.
- Introduction au cadre de la formation.
- Alignement avec les objectifs et enjeux spécifiques.

- Identification des attentes et des perspectives individuelles des participants.

2. Comprendre les bases de la gestion des services IT

- Présentation et description des terminologies service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services et sponsor.
- Présentation et description des terminologies coût, valeur, organisation, résultat, produit, risque, utilité et garantie pour la création de valeur des services informatiques.
- Présentation et description des terminologies offre de services, gestion de la relation de service, prestation de services et consommation de services pour la relation de service.

3. Comprendre les 7 principes fondamentaux d'ITIL™ 4

- Le rôle, l'importance et le fonctionnement des principes ITIL.
- Présentation des 7 principes :
 - Se concentrer sur la valeur ;
 - Commencer là où vous êtes ;
 - Progresser de manière itérative avec le retour d'expérience ;
 - Collaborer et promouvoir la visibilité ;
 - Penser et travailler de manière holistique ;
 - Rester simple et pratique ;
 - Optimiser et automatiser.

4. Comprendre les 4 dimensions du cadre ITIL™ 4

- Présentation des 4 dimensions :
 - Les organisations et les personnes.
 - L'information et la technologie.
 - Les partenaires et les fournisseurs.
 - Le flux de valeur et les processus.

5. Comprendre le système de valeur des services ITIL™ 4

- Présentation du système de valeur des services (SVS).
- La relation entre la chaîne de valeur des services et la manière dont celle-ci contribue aux flux de valeur.

- Présentation des objectifs de chaque activité de la chaîne de valeur :
 - La planification ;
 - L'amélioration ;
 - L'engagement ;
 - La conception et la transition ;
 - L'obtention et la construction ;
 - La livraison et le support.

6. Comprendre les 15 pratiques d'ITIL™ 4

- Présentation des pratiques et de leurs objectifs :
 - La gestion de la sécurité de l'information ;
 - La gestion des relations ;
 - La gestion des fournisseurs ;
 - La gestion des actifs informatiques ;
 - La gestion de la surveillance et des événements ;
 - La gestion des releases ;
 - La gestion de la configuration des services ;
 - La gestion des déploiements ;
 - L'amélioration continue ;
 - La facilitation du changement ;
 - La gestion des incidents ;
 - La gestion des problèmes ;
 - La gestion des demandes de service ;
 - Le support de service (service desk) ;
 - La gestion des niveaux de service.

6. Se préparer à l'examen ITIL™ 4 Foundation

- Passage d'un examen blanc avec auto-correction.
- Séance de questions/réponses.
- Conseils pour le passage de l'examen officiel.