



## La démarche ITIL V4

<b>Objectifs</b> : A l'issue de cette formation, le participant sera en mesure de distinguer les concepts-clés du management des services, et d'identifier les principes directeurs d'ITIL 4 pouvant aider une organisation à adopter et adapter le management des services. Il connaîtra les 4 dimensions de la gestion des services, et distinguera les activités de la chaîne de valeur des services ITIL et leurs interconnexions. Enfin, il mettra en œuvre les pratiques ITIL, leurs buts et leurs principaux termes.	<b>Personnes concernées</b> La formation s'adresse aux managers en management des services informatiques ou toute personne impliquée dans les technologies informatiques (architectes, exploitants, développeurs).
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis</b> : Aucun.
<b>Les concepts-clés du management des services</b> La définition de 7 concepts ITIL : <ul style="list-style-type: none"><li>– Service</li><li>– Utilité</li><li>– Garantie</li><li>– Client</li><li>– Utilisateur</li><li>– Management des services</li><li>– Sponsor</li></ul> La description des concepts-clés : <ul style="list-style-type: none"><li>– Création de valeur avec des services</li><li>– Gestion des relations dans le management des services</li></ul> <b>Les 4 dimensions de la gestion des services</b> Les ressources humaines et l'organisation La technologie et information Les fournisseurs et partenaires Le flux de valeur et le processus	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>Les activités de la chaîne de valeur ITIL</b> La planification L'amélioration L'engagement La conception L'obtention et la construction La fourniture et le soutien	<b>Le Formateur</b> Spécialiste de la démarche ITIL.
<b>Les 8 termes ITIL</b> Disponibilité Actif de service Evènement Elément de configuration Changement Incident Problème Erreur connue	<b>Méthodes pédagogiques</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les exercices pratiques. Remise d'un support aide-mémoire au participant.
<b>Les 7 pratiques ITIL</b> Amélioration continue Contrôle des changements Management des incidents Management des problèmes Management des requêtes de services Centre de services Management des niveaux de services	<b>Modalités d'évaluation</b> Tests de contrôle des connaissances à l'aide de QCM. L'évaluation permet de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs opérationnels par l'apprenant. La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation avec une évaluation des acquis mentionnant le niveau d'acquisition de l'apprenant.
	<b>Accès handicapés</b> Nos formations sont accessibles aux personnes handicapées. Afin de mettre en œuvre toutes les mesures d'accompagnement nécessaires à la formation de la personne en situation de handicap permanent ou temporaire, l'apprenant contacte en amont de la formation le conseiller ProFormalys afin d'être mis en relation avec le Référent Handicap.
	<b>Intra entreprise</b> - Lieu de formation : dans la ville de votre choix.
	<b>Inter entreprises à Paris, Lyon, Lille, Lisieux</b> - Tarif de la formation par personne.
	<b>2 jours</b>
	<b>1 490 €</b>
	Réf : IND581

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Industrie partout en France

Formation *La démarche ITIL V4*