

Objectifs

- Comprendre les principes, concepts et pratiques fondamentales d'ITIL V4.
- Identifier comment ITIL V4 peut améliorer la gestion des services IT.
- Acquérir une vision claire du système de valeur ITIL (SVS) et de ses composants.
- Être capable d'appliquer les concepts dans un contexte professionnel
- Maîtriser les 7 principes directeurs d'ITIL V4.
- Comprendre la chaîne de valeur et ses activités.
- Identifier comment appliquer ces principes dans un contexte professionnel.
- Comprendre comment mettre en œuvre ITIL V4 dans une organisation.
- Appréhender le processus d'amélioration continue.
- Appliquer les concepts à des scénarios concrets

Public concerné et prérequis

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

Prérequis

Aucun.

Si distanciel, il est préconisé d'avoir 2 écrans.

Qualification des intervenants

Spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques

Le module alternera éléments d'enseignement didactiques et théoriques avec une prise en main progressive des modules à travers des cas pratiques et des exemples exposant les principales problématiques que le stagiaire rencontrera dans la gestion du sujet de manière à acquérir une réelle autonomie opérationnelle.

NEOACADEMY

Outils pédagogiques :

L'ensemble du cours est repris sous forme de projection par vidéoprojecteur.

PC professionnel de l'apprenant et logiciel.

Vidéoprojecteur – ateliers de mise en pratique d'expérience.

Durée, effectifs

21 heures.

6 stagiaires.

Programme (contenu de la formation)**Introduction à ITIL V4**

- Historique et évolution d'ITIL
- Les principes directeurs
- La philosophie d'amélioration continue

Le Système de Valeur des Services (SVS)

- Définition et importance
- Composants : la chaîne de valeur, les pratiques, les principes directeurs, l'amélioration continue, et les facteurs contextuels

Les 4 dimensions de la gestion des services

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

Les 7 principes directeurs d'ITIL V4

- Focus sur l'utilisateur et la valeur
- Commencer là où vous êtes
- Progresser par itérations
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de manière holistique
- Garder simple et pratique
- Optimiser et automatiser

La chaîne de valeur (Service Value Chain)

- Activités principales : planifier, améliorer, engager, concevoir & transitionner, obtenir/utiliser, délivrer & supporter
- Interaction entre activités et pratiques

Les pratiques de gestion

- Présentation des 34 pratiques d'ITIL V4 (ex : gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des changements, etc.)
- Focus sur celles essentielles pour la chaîne de valeur

Mise en œuvre d'ITIL V4

- Approche pragmatique et adaptée à l'organisation
- Rôles et responsabilités
- Gestion du changement culturel

Amélioration continue

- La méthode d'amélioration continue
- Utiliser le modèle d'amélioration
- Mesurer et suivre la performance

Études de cas et ateliers pratiques

- Analyse de situations réelles
- Élaboration d'un plan d'action pour l'implémentation d'ITIL
- Simulation de gestion d'incidents et de problèmes

Préparation à la certification**Méthodes pédagogiques :**

- Études de cas
- Exercices interactifs
- Discussions de synthèse

Modalités d'évaluation des acquis

Chaque stagiaire devra effectuer un test de connaissance sous la forme d'un questionnaire oral et écrit avec le formateur reprenant les principaux points de la formation.

Sanction visée

Certificat de réalisation.

NEOACADEMY

267 Le Mont Roty 76160 FONTAINE SOUS PREAUX
Tél. 06.86.40.13.94 – boucourt.charlotte@neoacademy.fr
SAS au capital de 10000 € – RCS Rouen – SIRET 94003713800010 – NAF 70.22

Matériel nécessaire pour suivre la formation

L'apprenant aura à sa disposition le matériel informatique professionnel et logiciel prérequis.

Conditions de déroulement

Formation réalisée en présentiel ou en classe virtuelle Formation en INTRA/INTER.

Alternance d'apports de connaissances théoriques, puis mise en pratique.

Délais moyens pour accéder à la formation

La planification de votre formation sera finalisée et inscrite à notre calendrier selon vos disponibilités et contraintes.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage. Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Taux de réussite à la formation

Taux de satisfaction de la formation

Tarif

Nous consulter.

NEOACADEMY

267 Le Mont Roty 76160 FONTAINE SOUS PREAUX
Tél. 06.86.40.13.94 – boucourt.charlotte@neoacademy.fr
SAS au capital de 10000 € – RCS Rouen – SIRET 94003713800010 – NAF 70.22