

Formation

ITIL v4 & certification

Référence : **CYBS 422**

Durée¹ : ...

Date : ...

Type de formation : **Inter-Entreprise**

Lieu : INTERNALE CONSULTING-CASABLANCA (MAROC)

Prix et modalités de paiement

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du justificatif du règlement des frais de participation, par virement à l'ordre de :
INTERNALE CONSULTING, Coordonnées bancaires :

Attijariwafabank SUCC. YACOUB EL MANSOUR

Code Banque	Code Ville	Référence du Compte	Clé de contrôle	Code SWIFT
007	780	00 01155000001141	80	BCMAMAMC

Avantages :

- ✚ Chaque participant reçoit au choix un ordinateur portable, une tablette 4G ou un bilan de santé
- ✚ Le Petit déjeuner
- ✚ Le transfert vers le lieu de formation pendant toute la durée de la formation
- ✚ Une Clé USB pour le stockage de vos données
- ✚ Une Clé connexion Internet Haut débit
- ✚ Une Carte SIM pour vos appels à tarif réduit à l'international



¹ Le volume Horaire est étalé sur le nombre de jours indiqué

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✚ Identifier les concepts clés de la gestion des services
- ✚ Être en mesure d'utiliser les principes directeurs d'ITIL pour aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- ✚ Déterminer les quatre dimensions de la gestion des services
- ✚ Analyser le but et les composants du système de valeur des services ITIL
- ✚ Identifier les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions
- ✚ Reconnaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
- ✚ Identifier 7 pratiques ITIL
- ✚ Se préparer et passer la certification ITIL 4 Fondation

PUBLIC CIBLE

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

METHODES PEDAGOGIQUES

- Pédagogie interactive, participative, une série de discussions feront l'objet d'échange entre les participants et le formateur.
- Etude de cas pratique en atelier.
- Plan d'action individuel de chaque participant à l'issue de la formation.

PROGRAMME DE FORMATION

CONCEPTS CLÉS DE LA GESTION DES SERVICES

Gestion des services, valeur et service
Organisations et co-création de valeur
Les r les de consommateur de services
Configurer des ressources pour la création de valeur
Offres de service
Relations de service
Valeur, résultats, coûts et risques
Comprendre l'utilité et la garantie

SYSTÈME DE VALEUR DES SERVICES (SVS)

Vue d'ensemble
Opportunité, demande, valeur
Principes directeurs
Gouvernance 30
Chaîne de valeur des services (SVC)
Pratiques
Amélioration continue

PRINCIPES DIRECTEURS ITIL

Vue d'ensemble
Privilégier la valeur
Commencez là où vous êtes
Avancer par itérations avec des retours
Collaborer et promouvoir la visibilité
Penser et travailler de façon holistique
Opter pour la simplicité et rester pratique
Optimiser et automatiser

QUATRE DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

Vue d'ensemble

Dimension "organisations et personnes"

Dimension "partenaires et fournisseurs"

Dimension "flux de valeur et processus"

Dimension "information et technologie"

Facteurs externes

CHAÎNE DE VALEUR DES SERVICES ITIL (SVC)

Vue d'ensemble Activité "Planifier"

Activité "Améliorer"

Activité "Impliquer"

Activité "Conception et Transition"

Activité "Obtenir/Construire"

Activité "Fournir et Soutenir"

Exemple de modèle de flux de valeur "Développement d'un nouveau service"

Exemple de modèle de flux de valeur "Restauration d'un service en production"

PRATIQUES DE GESTION GÉNÉRALE

Vue d'ensemble

Pratique d'amélioration continue

Pratique de gestion de la sécurité de l'information

Pratique de gestion des relations

Pratique de gestion des fournisseurs

PRATIQUES DE GESTION DES SERVICES

Vue d'ensemble

Pratique de gestion des niveaux de service

Pratique de gestion des actifs informatiques

Pratique de gestion de la configuration des services

Pratique de surveillance et de gestion des événements



Fiche technique de la formation

Code : CYBS 422

Version : 02

Formateur:

Date application :

04/07/2018

← Page 5/5

Pratique de centre de services
Pratique de gestion des demandes de service
Pratique de gestion des incidents
Pratique de gestion des problèmes
Pratique d'habilitation des changements
Pratique de gestion des mises en production

