

Public	Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels
Durée	3 jours - 21 heures
Pré-requis	Aucun
Objectifs	Comprendre les concepts clés de la gestion des services Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
Méthodes pédagogiques	Pour bien préparer la formation, le stagiaire effectue une auto-évaluation de positionnement avec un questionnaire complété par un entretien
Moyens techniques	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Modalité d'évaluation des acquis : Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
	Remise d'une attestation de stage
Délai d'accès	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
Accessibilité handicapés	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

1. CONCEPTS CLÉS DE LA GESTION DES SERVICES

- Gestion des services, valeur et service
- Organisations et co-crédation de valeur
- Les rôles 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

2. 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

3. 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

4. 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

5. 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"

6. 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

7. 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
- 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

8. PRATIQUES DE GESTION TECHNIQUE

- Vue d'ensemble
- Pratique de gestion des déploiements

9. PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Révision des concepts en vue de la certification
- Jeux de questions/réponses
- Examen blanc
- Correction collective
- Passage de l'examen de certification ITIL 4 Foundation qui consiste à traiter en 1 heure un QCM de 40 questions
- Si au moins 65% des réponses sont correctes (26 bonnes réponses), l'examen est réussi.

NOUS CONTACTER

Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON
38130 ÉCHIROLLES

Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN
38000 GRENOBLE

E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF_Formation



ACFauditconseilformation