



PLANNING DE FORMATION

JOURS	CONTENUS/ CONCEPTS CLÉS À ABORDER	MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES	DURÉE (HEURES)	
			THÉORIE	THÉORIE
J1	<p>1.INTRODUCTION ET CONCEPTS GÉNÉRAUX</p> <ul style="list-style-type: none"> •La co-crédation de valeur •Les produits et services •Les livrables et les résultats •La valeur, les coúts et les risques •La gestion des services •Le consommateur •Le client •L'utilisateur •Le sponsor •Les organisations •L'offre de service •Les relations de service •La fourniture de services •La consommation de service •L'utilitéd et la garantie <p>2.LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL V4</p> <ul style="list-style-type: none"> •Qu'est-ce qu'un principe directeur ? •Appliquer les principes directeurs •ITIL 4 et l'agilitéd •Présentation détailléd des 7 principes : -Privilégier la valeur -Commencer à son niveau -Avancer par itération avec retour d'informations -Collaborer et être transparent -Adopter une approche holistique -Opter pour la simplicitéd et l'aspect pratique -Optimiser et automatiser •Interaction des principes directeurs 	<p>PRÉSENTATION & WORKSHOP</p> <p>UTILISATION DES ÉTUDES DE CAS</p>	3	3
J2	<p>3.LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES</p> <ul style="list-style-type: none"> •Présentation détailléd des 4 dimensions : -Organisation et personnes -Information et technologie -Partenaires et fournisseurs -Flux de valeur et processus •Facteurs extérieurs influençant les dimensions <p>4.RELATIONS ENTRE LA VALEUR, LE COUT ET LES RISQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> •Application des 4 dimensions •Résultats de l'équilibre entre la valeur, les coúts et les risques 	<p>PRÉSENTATION & WORKSHOP</p> <p>UTILISATION DES ÉTUDES DE CAS</p>	3	3
J3	<p>5.LE SYSTÈME DE VALEUR DU SERVICE ITIL</p> <ul style="list-style-type: none"> •Définition •But et structure du système •SVS et les silos organisationnels •SVS, agilitéd et résilience organisationnelles <p>6.LA CHAÎNE DE VALEUR (SVC) ET SES ACTIVITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Définition •Les 6 activités de la SVC •Description synthétiquéd des 6 activités <p>7.LE MODÈLE D'AMÉLIORATION CONTINUE (CI)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Description du modèle •Ses avantages •Le flux en 7 étapes •Liens entre le modèle et les principes directeurs 	<p>PRÉSENTATION & WORKSHOP</p> <p>UTILISATION DES ÉTUDES DE CAS</p>	3	3
J4	<p>1.LES PRATIQUES ITIL 4</p> <ul style="list-style-type: none"> •Les pratiques générales <ul style="list-style-type: none"> L'amélioration continue La gestion des fournisseurs La gestion des relations •Les pratiques de gestion des services <ul style="list-style-type: none"> La gestion des actifs informatiques La gestion des configurations La gestion des demandes de services La gestion des incidents La gestion des mises en production La gestion des niveaux de services La gestion des problèmes Le centre de service •Les pratiques techniques <ul style="list-style-type: none"> La gestion des déploiements 	<p>PRÉSENTATION & WORKSHOP</p> <p>UTILISATION DES ÉTUDES DE CAS</p>	3	3
J5	<p>9.PRÉPARATION À L'EXAMEN DE CERTIFICATION ITIL V4</p> <ul style="list-style-type: none"> •Termes ITIL et non ITIL : repérage et discrimination •Choisir la réponse par approche VRAI / FAUX •Repérage rapide et bonne compréhension de questions complexes •Apprendre à éviter les pièges inhérents à la syntaxe •Technique de gestion du temps de l'examen <p>10.EXAMEN BLANC</p> <ul style="list-style-type: none"> •Passage de l'examen officiel « ITIL® 4 Foundation » •Assurance Take² incluse (2eme passage d'examen possible en cas d'échec au premier passage) •Documents : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen •Langue : Anglais ou Français au choix •Type : L'examen comporte 40 questions à choix multiples (QCM avec une seule bonne réponse) •Durée : L'examen dure 60mn ou 75mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat •Réussite : Les candidats doivent atteindre 26 points sur 40 pour réussir l'examen (65%) 	<p>PRÉSENTATION & WORKSHOP</p> <p>UTILISATION DES ÉTUDES DE CAS</p>	3	3