



Neuro Active

ITIL Foundation V4 – certification

La formation « Itil » vous permettra de comprendre ce qu'est la Gestion des Services, le cycle de vie des services et les principes associés et de mieux appréhender les concepts liés à chacune des étapes du cycle de vie. Cette formation vous permettra également de décrire les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL 4 et d'acquérir une sensibilisation aux principaux processus, rôles associés et aux outils permettant de les soutenir. Avec cette formation, il vous sera possible de passer la certification ITIL Foundation V4.

Pré-requis

Avoir une bonne connaissance du fonctionnement d'un système d'information.

Public concerné

Tous les professionnels des services informatiques.

Durée et tarif de la formation

La durée de la formation varie en fonction des besoins et des objectifs déterminés après audit. Les tarifs sont disponibles sur devis.

Contenu de la formation

Introduction et concepts généraux

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'utilité et la garantie

Les 4 Dimensions de la Gestion des Services

Avoir une approche holistique

Les organisations et les personnes

Les informations et les technologies

Les partenaires et les fournisseurs

Les processus et les flux de valeur

Le Systéme de Valeur des Services (SVS)

Les composantes du SVS

Les principes directeurs

La chaîne de valeur des services

Engager

Conception & transition

Obtenir / construire

Fournir & soutenir

Améliorer

Les pratiques générales ITIL 4

L'amélioration continue

La gestion des fournisseurs

La gestion des relations

Les Pratiques de Gestion des Services

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

La gestion des déploiements

