|  |
| --- |
| **ABIDJAN****24 au 26 JANVIER 2019****TARIF : 790.000Fcfa HT** **990.000 FCFA HT - 20%** **Réussir la certification ITIL 4 Foundation** |
| **DUREE | 3 JOURS | PACK OFF CPF TOP | EXAMEN PASSÉ DÈS LE DERNIER JOUR** |
| **OBJECTIFS :*** Comprendre les concepts clés de la gestion des services informatiques
* Comprendre comment les principes directeurs d’ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services informatiques
* Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services informatiques
* Comprendre les 7 principes directeurs d’ITIL®V4
* Déchiffrer le modèle de l’amélioration continue d’ITIL
* Comprendre l’objectif et les composants d’ITIL Service Value System
* Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et leur interconnexion
* Connaître le but et les termes des 15 pratiques ITIL
* Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel ITIL 4
* Foundation.
* Réussir la certification ITIL 4 Foundation et devenir Certifié ITIL 4 Foundation
 |
| ITIL est la meilleure pratique par excellence en matière de gestion des services informatiques : depuis 30 ans, ITIL fournit des bases solides aux organisations qui souhaitent améliorer leur gestion des services informatiques, grâce à une méthode non seulement théorique, mais également testée et éprouvée en entreprise.Cependant, en 2018, AXELOS a annoncé la sortie d’ITIL 4 : le cadre de référence avait besoin d’évoluer pour répondre à un environnement toujours plus rapide et complexe, qui demande aux organisations d’être beaucoup plus agile et prête à adopter de nouveaux modes de travail.La formation ITIL® V4 Foundation initie les participants à la gestion des services informatiques modernes. Elle fournit une compréhension générale du langage et des concepts clés d’ITIL et montre comment les professionnels de l’ITSM peuvent améliorer leur travail et celui de leur organisation grâce au guide ITIL 4. La formation ITIL®4 couvre l’ensemble du programme du niveau Fondation et prépare les participants à l’examen ITIL V4 Foundation.La certification ITIL® permet également aux participants de comprendre le cadre de référence de la gestion de services ITIL® 4 et son évolution pour s’adapter aux technologies et aux méthodes de travail modernes. |
| ***PROGRAMME DE CETTE FORMATION :ITIL® 4 Foundation*****Jour 1****Module 1: Les concepts-clés de ITIL 4*** Le Système de Valeur du Service ITIL
* Les quatre dimensions de la gestion des services

**Module 2 : Les concepts-clés de la gestion du service*** La gestion des services
* Nature et co-création de la valeur
* Mes parties prenantes
* Les services et les produits
* Les composants d’un service
* Modèle des relations entre services
* La valeur : résultats, coûts et risques
* Sorties et résultats
* Les différents types de coûts
* Les différents types de risques
* Utilité et garantie

**Module 3: Les quatre dimensions de la gestion des services*** Modèle PESTLE

Présentation détaillée des 4 dimensions :* Organisation et personnes
* Information et technologie
* Partenaires et fournisseurs
* Flux de valeur et processus

Facteurs extérieurs influençant les dimensions**Jour 2****Module 4 : Les sept principes directeurs d’ITIL V4**Pour guider toutes ces activités, ITIL 4 pose des principes directeurs (guidingprinciples), définis comme des recommandations qui guident une organisation en toute circonstance, indépendamment de ses objectifs, de sa stratégie ou de sa structure. Les principes directeurs d’ITIL 4 sont :* Se concentrer sur la valeur, englobant notamment la prise en compte de l’expérience client et utilisateur
* Commencer à partir de l’existant, sans forcément faire table rase de l’existant.
* Avancer de façon itérative, avec des feedbacks à chaque fin de cycle
* Promouvoir la collaboration et la visibilité du travail accompli
* Penser de façon holistique, afin de pouvoir coordonner les activités globalement
* Délivrer des choses simples et pratiques
* Optimiser et automatiser, et concentrer les interventions des ressources humaines là où elles délivrent réellement de la valeur

Ces principes directeurs peuvent s’appliquer à tous les éléments du système, incluant la gouvernance du Service Value System. **Module 5 : Le modèle d’amélioration continue (CI)*** Étape 1: Quelle est la vision?
* Étape 2: Oùsommes nous?
* Étape 3: Où voulons-nous aller?
* Étape 4: Comment faisons-nous pour y aller?
* Étape 5: Mettre en place les actions
* Étape 6: Avons-nous ateint l’objectif?
* Étape 7: Comment maintenons-nous la dynamique?

**Module 6 : Chaîne de Valeur des Services (SVC)*** Planifier
* améliorer
* Engager
* Concevoir et faire transition
* Obtenir et construire
* Délivrer et soutenir

**Jour 3** **Module 7 : Les pratiques de ITIL V4****Les pratiques générales de la gestion** * Amélioration continue
* Gestion de la sécurité de l'information
* Gestion des relations
* Gestion des fournisseurs

**Les pratiques de la gestion des services*** Surveillance et gestion des événements
* Gestion des incidents
* Gestion des problèmes
* Centre de service
* Gestion des demandes de service
* Gestion des actifs informatiques
* Gestion de la configuration des services
* Maîtrise des changements
* Gestion des versions
* Gestion des niveaux de service

**Les pratiques de la gestion technique** * Gestion des déploiements

**Conclusion générale****Fin de la formation****Préparation à la certification avec des examens blancs** |
| **Pré-Requis pour cette formation**Il n'y a pas de pré-requis nécessaire pour suivre et réussir les objectifs de cette formation. Il est seulement préférable que le participant :* Soit familiarisé avec les termes techniques liés au métier de l'informatique en général
* Est quelques notions de gestion des services informatiques
* Est 2-3 heures de  lecture préparatoire
 |
| **Personne concernée*** Les professionnels qui commencent leur parcours de gestion des services informatiques
* ITSM Managers actuels ou futurs
* Professionnels travaillant dans d’autres secteurs «IT» (numérique, produit, développement) ayant une interface solide avec la livraison de services
* Titulaires d’une certification ITIL souhaitant mettre à jour leurs connaissances
* Toute personne qui voudrait obtenir sa certification ITIL 4 Foundation
* Toute personne qui voudrait connaitre l'une des meilleures pratiques pour la gestion d'un parc informatique
* Les responsables d’exploitation, directeurs ou chefs de projets, experts qualité, toute personne souhaitant maitriser lesconcepts d’ITIL® 4
 |

**PRESENTATION DE LA FORMATRICE**



Elle est docteur diplômée de l’Ecole Nationale d’Ingénieurs de Tunis et de l’Ecole Nationale Supérieure des Ingénieurs de Tunis, Tunisie. Elle a un doctorat en Génie Electrique, discipline mère de l’informatique et de l’électronique.

Elle a accumulé une expérience de plus de 20 ans dans les domaines de la formation, de l’enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Elle a complété sa formation en se certifiant en ITIL V4, représentant le garant en matière de gestion des services informatiques.