

Objectifs

- À l'issue de ce stage vous serez capable de :
- Comprendre l'approche holistique de la co-création de valeur avec les clients et les autres parties prenantes sous forme de produits et de services.
- Identifier les principes directeurs de ITIL 4
- Acquérir les quatre dimensions de la gestion des services.
- Comprendre les concepts-clés de Lean IT, Agile, DevOps, et leurs importances pour permettre la création de valeur opérationnelle.

Public

- Tout public
- 2 pers Minimum / 7 pers Maximum

Prérequis

- Expérience opérationnelle ou organisationnelle d'au moins un an dans un environnement lié à l'informatique

Pédagogie

- Apport pédagogique : 60%
- Exercices : 30%
- Mise en situation : 10%
- Mise en pratique par simulations et exercices permettant échanges et interactions, questionnaires et plans d'actions

Evaluation

- Compétences acquises
- Formation & Formateur

Formateurs

- Dans sa démarche qualité, AWS Formation recrute tous ses formateurs grâce à un processus d'habilitation. Ils sont sélectionnés en fonction de leur expérience terrain (minimum 5 ans) et de leur pédagogie

Programme

Les concepts-clés de la gestion des services

- Création et co-création de valeur
- Les différentes parties prenantes
- Produits et services
- Résultats, coûts et risques
- Utilité et garantie

Les concepts-clés de ITIL 4

- Les 4 dimensions de la gestion des services
- Personnes et organisation
- Information et technologies
- Partenaires et sous traitants
- Value Stream et processus

ITIL 4 "Service Value System"

- Description générale

ITIL 4 "Service Value Chain"

- Description des activités
- Les 6 activités
 - Plan
 - Improve
 - Engage
 - Design transition
 - Obtain / Build
 - Deliver support

Les 7 principes directeurs de ITIL 4

Introduction aux "ITIL 4 Practices"

Description de 4 pratiques générales

Description de 13 "Service Management Practices"

- Détails des 4 pratiques
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Le centre de services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion du contrôle des changements

Description d'une "technical practice"

Préparation à l'examen de certification ITIL V4 Foundation

- **Exercices** : Mise en situation QCM Examen Blanc