

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

DAWAN
GAYE Fatoumata
09.72.37.73.73
carif-aquitaine@dawan.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(vé) non salarié(e)

Sélection :

Dossier

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Aucune

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Comprendre le rôle d'ITIL et ses principaux concepts dans le cadre d'une démarche plus générale de pilotage de l'informatique et du SI dans l'entreprise - Passer d'une stratégie SI à une stratégie de services - Montrer le rôle d'ITIL dans l'amélioration continue du service informatique vis-à-vis des utilisateurs et clients - Connaître les concepts et éléments clés ITIL 4

Contenu et modalités d'organisation

Introduction Présentation de la formation Présentation d'ITIL 4 Foundation Les objectifs du cours Les concepts de la gestion des services ITIL et les normes Gestion des services Le service La valeur du service L'organisation du service Les offres de service Les relations de service et entre les parties prenantes Atelier: Définir des activités d'une entreprise en tant que service Les principes directeurs de la gestion des services La valeur L'existant L'itération La collaboration L'approche holistique Le pragmatisme L'optimisation L'influence mutuelle entre les principes directeurs Les quatre dimensions de la gestion des services Organisations et Personnes Dotation en personnel et compétences requises Partenaires et Fournisseurs Flux de valeur et Processus Atelier: Identifier et documenter les services d'une entreprise sous chacune des quatre rubriques Les éléments du système de valeur du service (SVS) Opportunité ou demande et valeur Principes directeurs Amélioration continue Gouvernance Les pratiques Les activités de la chaîne de valeur des services. Planifier Engager Conception/transition Obtenir/construire Fournir/support Amélioration Les flux de valeur Les pratiques de gestion ITIL 4 Les pratiques générales de gestion Les pratiques de gestion des services Les pratiques de gestion technique Atelier: Les relations et les interactions entre les pratiques de gestion des services L'amélioration continue Les principes Le modèle en sept étapes Améliorer la chaîne de valeur services SVS

Commentaires sur la durée hebdomadaire

Parcours de formation personnalisable ?

Formation en centre ou à distance

Oui

Type de parcours

Non renseigné

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00322594	du 01/09/2022 au 31/12/2023	Pessac (33)	DAWAN		Non éligible	
00396346	du 01/01/2024 au 31/12/2025	Bordeaux (33)	DAWAN		Non éligible	