

Formation ITIL 4 : Introduction à la gestion des services TI

Module 1 – Introduction à ITIL et à la gestion des services

- Définition de l'IT Service Management (ITSM)
- Notion de valeur, service, client et utilisateur
- Évolution vers ITIL 4
- Différence entre incident, problème et changement

Module 2 – Le Service Value System (SVS)

- Présentation du Service Value System
- Les 7 principes directeurs
- La Service Value Chain : vision simplifiée
- Création de valeur et collaboration organisationnelle

Module 3 – Les pratiques essentielles ITIL

- Gestion des incidents
- Gestion des demandes de service
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Service Desk et gestion des niveaux de service (SLA)
- Étude de cas pratique

Module 4 – Amélioration continue et intégration moderne

- Modèle d'amélioration continue
- Indicateurs de performance (KPI et SLA)
- ITIL et Agile / DevOps
- Synthèse et validation des acquis