

ITIL® 4 SPECIALIST : IT ASSET MANAGEMENT (ITAM)

➔ PRESENTATION

Le module ITIL 4 Specialist : IT Asset Management est destiné aux professionnels de l'informatique impliqués dans la gestion des coûts et des risques, la surveillance et la garantie de la conformité et la bonne gouvernance des actifs informatiques.

Basé sur le cadre ITIL 4, le module fournit des conseils stratégiques et pratiques sur les meilleures pratiques pour aider les organisations à comprendre la valeur de la gestion des actifs informatiques ainsi que ses concepts et défis clés. Les professionnels doivent être capables d'utiliser ces concepts pour favoriser une gestion financière et une gouvernance efficaces, contrôler les coûts, gérer les risques, surveiller et garantir la conformité. Les conseils de ce module soutiendront également une prise de décision efficace sur l'achat, la réutilisation, le retrait et l'élimination des actifs informatiques et évalueront la durabilité du déclassement et de l'élimination des actifs informatiques.



PUBLIC

- Le module ITIL 4 Specialist : IT Asset Management est destiné aux professionnels de l'informatique impliqués dans la gestion des coûts et des risques, la surveillance et la garantie de la conformité et la bonne gouvernance des actifs informatiques.

Minimum : 4 participants

Maximum : 12 participants



PREREQUIS

Détenir la certification ITIL 4 Foundation

Avoir une bonne compréhension de l'anglais à l'écrit (le support de cours officiel et l'examen de certification sont exprimés en anglais)

Pour ce prérequis, vous avez la possibilité d'évaluer votre niveau en ligne

<https://www.fctsolutions.com/evaluez-votre-niveau/>



OBJECTIFS

ITIL 4 Specialist : IT Asset Management permet aux professionnels de :

- Définir les rôles, les responsabilités, les connaissances et les compétences en matière de gestion des relations commerciales
- Assurez-vous que les parties prenantes comprennent les exigences stratégiques et opérationnelles pour co-crée de la valeur et atteindre les objectifs commerciaux
- Appliquer les mesures de gestion des relations commerciales et mettre en pratique les facteurs de réussite pour améliorer les performances
- Mesurer, évaluer et développer les capacités de gestion des relations d'affaires en utilisant le modèle de maturité ITIL.

PRINCIPAUX AVANTAGES

Offrir de la valeur

Optimiser la budgétisation et la planification pour garantir une capacité appropriée des actifs informatiques

Améliorer les processus

En mettant en œuvre des outils clés d'automatisation de la gestion des actifs informatiques

Améliorer le cycle de vie des actifs informatiques

En vérifiant, en auditant et en analysant les actifs informatiques aux seuils appropriés

ITIL® 4 SPECIALIST : IT ASSET MANAGEMENT (ITAM)



DUREE, DATES ET LIEUX

- 3 jours soit 21 heures
- Toutes nos sessions Inter-entreprises (dates, villes et tarifs) sur www.fctsolutions.com
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse contact@fctsolutions.com



MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel (cf. fin du document)
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Cours en français à l'aide d'un support de cours en anglais
- QCM de validation des acquis
- Examens blancs officiel encadrés par le formateur
- Examen officiel de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication officielle Peoplecert au format ebook)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs



DEROULEMENT DE L'EXAMEN

- Examen en ligne encadré par PeopleCert – à programmer parmi les dates proposées (cf. fin du document)
- Examen à livre fermé
- QCM de 40 questions en anglais
- Durée : 90 minutes (soit 1 heure 30)
- Réussite à partir de : 26 points (65%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.fctsolutions.com/votre-examen-de-certification/>

⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1

INTRODUCTION ET FONDAMENTAUX D'ITIL

Matinée :

Introduction à ITIL

- Historique et évolution d'ITIL
- Importance et bénéfices de l'approche ITIL
- Alignement ITIL avec les objectifs métiers

Les principes clés d'ITIL 4

- Les 4 dimensions de la gestion des services
- Le système de valeur des services (SVS)
- La chaîne de valeur des services (SVC)

ITIL® 4 SPECIALIST : IT ASSET MANAGEMENT (ITAM)

Après-midi :

Les pratiques ITIL essentielles

- Gestion des incidents
- Gestion des demandes de service
- Gestion des problèmes
- Gestion du changement

Cas pratiques et mise en situation

- Simulation d'un processus ITIL en entreprise
- Étude de cas sur la gestion des incidents

JOUR 2

IT ASSET MANAGEMENT (ITAM) ET SON INTEGRATION AVEC ITIL

Matinée :

Introduction à IT Asset Management (ITAM)

- Définition et objectifs
- Les domaines d'ITAM : Hardware, Software, Cloud, Services
- ITAM et la gouvernance IT

Le cycle de vie des actifs IT

- Acquisition et gestion des contrats
- Déploiement et utilisation
- Maintenance et support
- Retraits et recyclage

Après-midi :

Intégration d'ITAM avec ITIL

- ITAM et Gestion des configurations (CMDB)
- Gestion des changements et des actifs IT
- ITAM et optimisation des coûts IT

Atelier pratique : Optimisation des actifs IT

- Analyse de l'inventaire IT et recommandations d'optimisation
- Cas d'usage d'ITAM dans une entreprise

3/5

ITIL® 4 SPECIALIST : IT ASSET MANAGEMENT (ITAM)

JOUR 3

GOVERNANCE, OPTIMISATION ET CERTIFICATION

Matinée :

Stratégies de gouvernance IT

- Rôles et responsabilités dans ITIL et ITAM
- Conformité et gestion des risques
- Frameworks complémentaires (COBIT, ISO 19770, ISO 20000)

Mesure et amélioration continue

- Indicateurs de performance clés (KPIs) ITIL et ITAM
- Amélioration continue des services (CSI)

Après-midi :

Atelier pratique : Mise en place d'une stratégie ITIL & ITAM

- Élaboration d'un plan ITAM intégré avec ITIL
- Présentation et discussion des plans proposés

Examen blanc et préparation à la certification

- Questions types et révisions des concepts clés
- Conseils pour réussir la certification ITIL et ITAM

⇒ MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

Présentiel : cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

Distanciel : cette formation peut être suivie sur le mode distanciel sur simple demande.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un ordinateur connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée.

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.

Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis.

Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

ITIL® 4 SPECIALIST : IT ASSET MANAGEMENT (ITAM)

4/5

Si la formation est certifiante ou est assortie d'un examen : les participants préparent et passent l'examen blanc encadré par le formateur qui donne les bonnes réponses et les justifie. A l'issue de la formation, le participant reçoit un Voucher lui permettant de s'enregistrer sur le site officiel de l'éditeur et passer son examen en toute autonomie. Il dispose du service assistance de l'éditeur. Pendant toute la durée de la formation, notre service administratif et technique se tient à disposition du participant pour l'assister sur tout souci technique ou administratif. Le formateur quant à lui reste l'interlocuteur pour l'accompagnement pédagogique.

L'examen se déroulant sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL), l'examen est disponible uniquement en ligne avec supervision par Peoplecert. Un voucher est adressé par courriel au participant. L'examen peut être passé pendant les 12 mois suivants (pas d'extension possible au-delà).

Pour une meilleure réussite, nous conseillons de passer l'examen dans les 30 jours suivant la formation.

En se connectant pour utiliser son voucher, le participant accède aux dates de supervision Peoplecert et choisit la date compatible avec ses souhaits et obligations.

Attention : le participant contrôlera bien la date d'examen pour choisir une date postérieure à la formation (ou au plus tard, dans les dernières heures de préparation de la formation).

Prérequis pour passer l'examen Peoplecert

Pour passer l'examen en ligne, le participant doit :

- Utiliser un ordinateur avec webcam, micro et haut-parleurs
- Disposer des droits administrateurs sur sa machine
- Préparer le poste en amont : le logiciel d'examen installe un composant nécessitant les droits administrateurs et incompatible avec certaines configurations de postes de travail
- Le participant reçoit un courriel de Peoplecert lui permettant d'accéder à son résultat et, s'il a satisfait à l'examen, à son certificat électronique
- Présenter une pièce d'identité valide avec photographie avant le début de l'examen

L'organisme FCT Solutions n'a pas accès à ces informations personnelles.

5/5