

## ITIL® 4 : Foundation (test inclus)

Référence : IT004F

Durée : 3 jours

Certification : Itil® Foundation

Code CPF : RS1003

### CONNAISSANCES PREALABLES

- 1-Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique, du management et de la qualité est fortement recommandée. • 2-La densité du cours rend nécessaire un travail en soirée pour préparer la certification.

### PROFIL DES STAGIAIRES

- 1-Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques qu'il soit débutant ou confirmé. • 2-Toute personne certifiée sur une version précédente d'ITIL® souhaitant mettre à jour ses connaissances et sa certification.

### OBJECTIFS

- Comprendre l'approche de l'informatique envisagée comme service. • Comprendre les grands concepts et principes d'ITIL® et d'identifier les progrès possibles pour son travail comme celui de son équipe, en lien avec les recommandations d'ITIL®. • Fournir une solide compréhension du modèle ITIL® et de ses évolutions pour s'adapter aux technologies et méthodes de travail actuelles. • Démontrer l'acquisition du vocabulaire et la compréhension des concepts en passant la certification Itil® 4 Foundation. • Se préparer au passage de la certification ITIL 4 Foundation (le cours, bien qu'il inclut de la pratique et des retours d'expérience, reste très théorique).

### CERTIFICATION PREPAREE

- L'examen, disponible en français, est un QCM d'une heure, composé de 40 questions et est passé livre fermé. Le seuil de réussite est de 65% minimum. La certification est un prérequis pour suivre les deux cursus avancés ITIL®4 Managing Professional ou ITIL®4 Strategic Leader. Le taux de réussite de cette certification en 2020 est de 80%. Pour en savoir plus sur cette certification [cliquez ici](#) et accédez aux informations complètes fournies par France Compétences. Pour connaître tous les détails concernant les prérequis relatifs au passage de l'examen de certification en ligne, nous vous invitons à [cliquer ici](#) pour accéder à la documentation officielle du certificateur

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

### FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

### METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

### CONTENU DU COURS

#### Vue globale d'ITIL® 4 (3h00)

- Principes de gestion des services informatiques

- Concepts, définitions et terminologie : service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services, coût, valeur, résultat, livrable et produit, gestion des risques

### **Les principes directeurs (1h30)**

- La valeur au centre des préoccupations
- Partir de l'existant
- Progresser de manière itérative
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler avec une vue globale
- Penser simple et pratique
- Optimiser et automatiser

### **Les quatre dimensions de la gestion des services (1h00)**

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

### **Valeur du service (1h00)**

- Système de valeur du service (SVS)
- Chaîne de valeur du service et flux de valeur (SVC)
- Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien

### **Les 7 pratiques ITIL® (7h)**

- Vue globale : Gestion de la sécurité de l'information, Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion des actifs TI, Supervision et gestion des événements, Gestion des déploiements,
- Vue approfondie : Amélioration continue, Contrôle du changement, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des demandes de service, Centre de services, Gestion des niveaux de service

### **Tests blancs (3h)**

- L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions; il est passé livre fermé l'après-midi du dernier jour de cours. Le seuil de réussite est de 65% minimum.

### **Passage de la certification ITIL® 4 Foundation (1h)**