

# ITIL® v4 : Foundation (test inclus)

Référence : IT004F  
Foundation

Durée : 3 jours

Certification : Itil®

Code CPF : RS1003

## CONNAISSANCES PREALABLES

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

## PROFIL DES STAGIAIRES

- 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.

## 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® Foundation.

## CERTIFICATION PREPAREE

- Le processus de certification ITIL repose sur un système de points. A la fin de chaque formation, les participants cumulent un certain nombre de points (crédits) qui leur permettent d'avancer vers l'obtention des niveaux de certification ITIL Expert et Master

## 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

- 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

- 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

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs

- Flux de valeur et processus

### **Valeur du service**

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

### **Pratiques ITIL®**

- 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

### **Passage de la certification ITIL® Foundation**

- 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.