

# ITIL® v4 : Foundation (test inclus)

Durée : 3 jours (21h)

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique d'entreprise, du management et de la qualité est fortement recommandée.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- toute personne débutant dans le management des services (ITSM) ;
- toute personne impliquée dans la livraison et la gestion de services IT (architectes, exploitants, développeurs, managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels, ...);
- toute personne, certifiée dans les versions précédentes d'ITIL, souhaitant mettre à jour ses connaissances.

## OBJECTIFS

L'objectif de la formation est d'acquérir les connaissances de base des Pratiques ITIL®

Plus précisément, à l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- comprendre les concepts-clés du management des services ;
- identifier et assimiler les principes directeurs d'ITIL4 qui peuvent aider une organisation à adopter et adapter le management des services ;
- maîtriser les 4 dimensions de la gestion des services ;
- comprendre le but et les composants du Système de Valeur des Services ITIL (ITIL Svs) ;
- comprendre les activités de la Chaîne de Valeur des Services ITIL (ITL Svc) et leurs interconnexions ;
- assimiler les 7 pratiques ITIL, leur but et les principaux termes ;
- préparer, passer et obtenir la certification « ITIL4 Foundation » .

## CERTIFICATION PREPAREE

- Certification officielle PeopleCert : ITIL4® Foundation

## METHODES PEDAGOGIQUES

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

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL® certifié et accrédité par PeopleCert.

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée individuellement à chaque participant

## CONTENU DU COURS

### **Vue globale d'ITIL® 4 (4h)**

- 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
- Atelier : Exercices et QCM de synthèse

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

- Privilégier la valeur
- Commencer là où vous êtes
- Avancer par itération avec des retours
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de façon holistique
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser

### **Les quatre dimensions de la gestion des services (1h30)**

- 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
- Atelier : Exercices et QCM de synthèse

### **Les 7 pratiques ITIL® (7h)**

- Vue globale : Gestion de la sécurité de l'information, Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion des Configurations de service, Gestion des actifs informatiques, Surveillance et gestion des événements, Gestion des déploiements, Gestion des Mises en production
  - Vue approfondie : Amélioration continue, Habilitation des changements, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des demandes de service, Centre de services, Gestion des niveaux de service
- Atelier : Exercices et QCM de synthèse

### **Élaboration d'un dossier personnel (3h)**

Description des services gérés par l'organisation de l'apprenant, identification des quatre dimensions de l'apprenant, identification des pratiques mises en œuvre

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

#### **Précisions concernant les Méthodes Pédagogiques**

Cours théorique pour introduire et comprendre le vocabulaire et les concepts clés.

Ateliers pratiques pour comprendre comment mettre en œuvre les concepts.

Études de cas pour illustrer les meilleures pratiques rencontrées par les consultants formateurs et ancrer le message

Quizz pour s'assurer de la bonne compréhension et acquisition du vocabulaire et des concepts.

Elaboration par chaque participant d'un dossier personnel lui permettant de comprendre la mise en œuvre déjà en place dans sa structure ou celle qui pourrait l'être.

Tests blancs pour comprendre la logique des questions de la certification, s'y entraîner et préparer le passage de l'examen.

Notre **référent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à [referent.handicap@edugroupe.com](mailto:referent.handicap@edugroupe.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.