

ITIL® 4 : Foundation (test inclus)

Référence : IT004F

Durée : 3 jours (21 heures)

Certification : Itil® Foundation

Connaissances préalables

- 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

Certification préparée

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 sur le 2nd semestre 2024 est de 77.83%. 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

Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 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 et de réflexions

Formateur·rice

- Consultant-Formateur expert ITIL®

Méthodes d'évaluation des acquis

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

Contenu du cours

1. 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

2. 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

3. Les quatre dimensions de la gestion des services (1h00)

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

4. 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

5. Les 7 pratiques ITIL® (7h00)

- 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

6. Tests blancs (3h00)

- L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions

7. Certification ITIL® 4 Foundation

- Cette formation prépare au passage de la certification ITIL® 4 Foundation
- Passage de la certification hors temps de formation : un voucher vous sera remis pour que vous puissiez programmer votre passage

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