

ITIL® 4 Foundation, Avec certification

3 j (21 heures)

Ref : ITILV4

Formation éligible au CPF

Public

Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT

Pré-requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Exposés, quizz, synthèse, assistance post-formation pendant un mois
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

L'objectif principal de cette formation d'une durée de 3 jours est de saisir la notion d'informatique comme service à travers une étude des concepts et des différents principes et recommandations d'ITIL. Le modèle ITIL étant abordé en tant que principe évolutif, cette formation inclut les méthodes et les technologies actuelles. Elle enseigne également aux stagiaires une méthode de travail simple et efficace et une manière pratique d'appréhender la question des services informatiques. La formation ITIL Foundation 4 vise à fournir à l'apprenant les termes techniques et les clés adaptées pour comprendre les différents concepts inhérents à ITIL et se préparer au passage de la certification ITIL Foundation 4. La certification ITIL Foundation 4 est délivrée au terme de cette formation, suite à un examen réalisé sous forme de QCM. ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Le logo Swirl™ est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Option certification

Formation éligible CPF (certificateur People Cert)

Code RS ou RNCP : RS7093

Intitulé de la certification : ITIL4 Foundation - Optimisation des opérations IT avec les besoins stratégiques de l'entreprise

Date enregistrement : 28-02-2025. Validité : 28-02-2028

Objectifs

ITIL® 4 Foundation, Avec certification

- Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL®
- Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT
- Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®
- Se préparer et passer l'examen de certification ITIL® V4 Foundation

Programme détaillé

REFERENTIEL ITIL® ET PRATIQUE DE LA GESTION DES SERVICES

- L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès
- La notion de meilleure pratique (Best Practices), la notion de norme
- Les objectifs principaux d'ITIL®

CONCEPTS CLES DE LA GESTION DES SERVICES

- Définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services
- Concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque
- Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service

7 PRINCIPES QUI GUIDENT LES ORGANISATIONS

- Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des 7 principes
- Centrer sur la valeur
- Partir d'où vous êtes
- Progresser itérativement avec du feedback
- Collaborer et être transparent
- Penser et travailler avec une approche holistique
- Rester simple et pratique
- Optimiser et automatiser

4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

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

CHAINE DE VALEUR DE LA GESTION DES SERVICES

- La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée
- Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur
- Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, acquérir/construire, livrer et soutenir

18 PRATIQUES DE LA GESTION DES SERVICES IT

Notion de pratique

Buts et termes clés des 18 pratiques

7 PRINCIPALES PRATIQUES DE LA GESTION DES SERVICES

Amélioration continue

Contrôle des changements

Gestion des incidents

Gestion des problèmes

Gestion des demandes de services

Centre de services

Gestion des niveaux de services

PREPARATION ET PASSAGE DE L'EXAMEN DE CERTIFICATION

Révision du programme ITIL® 4 Foundation

Examen blanc et correction collective

Conseils pour l'examen

Examen
