

# ITIL® 4 Foundation, certification certification à distance incluse

Formation en ligne - 14h

Réf : 3PV - Prix 2024 : 1 160CHF HT

Le référentiel ITIL® est devenu en une dizaine d'années un standard de marché dans la gestion des services IT (technologies de l'information). Il permet d'améliorer la qualité des services via des processus organisés en cycle de vie, la définition de la stratégie à l'amélioration continue. Ce parcours en ligne vous permettra d'acquérir l'ensemble des concepts fondamentaux d'ITIL®, de vous préparer et de passer l'examen officiel de certification ITIL®4 Foundation.

## PARTICIPANTS

IT Service Manager, responsables qualité, chef de projet SI, gestionnaire d'application, responsable relation client, équipe du Service Desk.

## PRÉREQUIS

Niveau correct d'anglais (lu et écrit) nécessaire pour l'examen si passation en anglais. Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

La progression de l'apprenant est évaluée tout au long de sa formation au moyen de QCM, d'exercices pratiques, de tests ou d'échanges pédagogiques. Sa satisfaction est aussi évaluée à l'issue de sa formation grâce à un questionnaire.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels. ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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 à l'examen de certification ITIL® V4 Foundation

## PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Une évaluation tout au long de la formation grâce à une pédagogie active mixant pratique, théorie, gamification et partages. Un service technique est dédié au support de l'apprenant. La formation est diffusée au format SCORM et accessible en illimité pendant 1 an.

## ACTIVITÉS DIGITALES

La formation débute par un questionnaire en début de parcours qui permet d'échanger sur ses besoins avec le formateur. Elle se poursuit par des cours interactifs, des exercices corrigés, des quiz, des fiches de synthèse, des activités sociales, des vidéos, des tests de préparation à la certification, une classe à distance sur mesure, des échanges et un examen ITIL® 4 Foundation.

## CERTIFICATION

La certification ITIL® 4 Foundation valide les connaissances sur le référentiel ITIL® 4 portant sur de la gestion des services informatiques. Elle s'adresse à tous ceux qui souhaitent comprendre les bases du référentiel ITIL et à ceux qui souhaitent mieux comprendre la façon dont l'ITIL peut être implémenté pour améliorer la gestion des services informatiques. La certification ITIL® 4 Foundation est reconnue dans le monde entier avec une validité permanente. L'examen dure 60 minutes. Il est composé de 40 questions à choix multiples. L'examen se déroule au choix en anglais ou en français et à livre fermé (l'apprenant ne peut donc pas se référer aux ressources de son choix pendant son passage). L'obtention de l'examen se fait avec un score de 65%.

# LE PROGRAMME

---

dernière mise à jour : 06/2023

## 1) L'histoire et la vue d'ensemble d'ITIL®

- Mieux comprendre son parcours de formation.
- Se positionner et s'orienter avant de débiter sa formation.
- La valeur pour ITIL®.
- La notion de services.
- Les offres et la relation de services.

- Le référentiel ITIL® 4 versus ITIL® 3.

*Activités pratiques et digitales* : Test de positionnement et d'orientation débriefé par le formateur, cours enregistrés, quiz, activités sociales, tutorat, support, cas pratiques et fiche de synthèse.

## 2) Les 4 dimensions de l'ITSM

- L'organisation et les personnes.
- L'information et la technologie.
- Les partenaires et les fournisseurs.
- Les flux de valeur et processus.
- Les facteurs externes qui influencent les 4 dimensions.

*Activités pratiques et digitales* : Cours enregistrés, quiz, cas pratiques, activités sociales, tutorat, support et fiche de synthèse.

## 3) Le système de valeur des services (SVS)

- Les entrées du système et valeur.
- Les principes directeurs.
- La gouvernance.
- La chaîne de valeur et services (SVC).
- Les pratiques.
- L'amélioration continue.
- ITIL® 4 et les autres référentiels.

*Activités pratiques et digitales* : Cours enregistrés, quiz, cas pratiques, activités sociales, tutorat, support et fiche de synthèse.

## 4) Les 7 principes directeurs d'ITIL®

- 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.
- Interagir entre les principes.

*Activités pratiques et digitales* : Cours enregistrés, quiz, cas pratiques, activités sociales, tutorat, support et fiche de synthèse.

## 5) L'amélioration continue

- Le modèle d'amélioration continue.

*Activités pratiques et digitales* : Cours enregistrés, quiz, cas pratiques, activités sociales, tutorat, support et fiche de synthèse.

## 6) La chaîne de valeur des services (SVC) et ses activités

- La chaîne de valeur des services.
- L'activité "planifier".
- L'activité "impliquer".
- L'activité "concevoir et assurer la transition".
- L'activité "obtenir/construire".
- L'activité "fournir et assurer le support".
- L'activité "améliorer".

*Activités pratiques et digitales* : Cours enregistrés, quiz, cas pratiques, activités sociales, tutorat, support et fiche de synthèse.

## 7) Les pratiques ITIL®

- La classification.
- Les pratiques de gestion générales.
- Les pratiques de gestion de services.

- Les pratiques techniques.
- Les pratiques autour de l'offre de service : gestion des relations, niveaux de service, fournisseurs...
- Les pratiques autour du service Desk : gestion des demandes de services, incidents, événements, problèmes.
- Les pratiques autour des mises en production : gestion des actifs, des configurations ...
- La pratique universelle - CSI.

*Activités pratiques et digitales : Cours enregistrés, quiz, cas pratiques, activités sociales, tutorat, support et fiche de synthèse.*

#### 8) L'examen ITIL® V4 Foundation

- Présentation de l'examen.
- Examen blanc.
- Planification et passage de la certification.

*Examen : Test d'entraînement, fiches, activités sociales, tutorat, glossaire et examen.*

*ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.*

## NOS POINTS FORTS

---

- Séquences de courte durée
- Activités digitales variées
- Accès illimité pendant 1 an ou pendant la durée du parcours
- Tutorat personnalisé inclus ou en option
- Accès multi-device (smartphone, tablette ou ordinateur)