

# ITIL® 4 Foundation avec certification

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : IFS - Prix 2024 : 2 090CHF HT

Le référentiel ITIL® est devenu en une dizaine d'années, la référence en matière de gestion des services IT. La nouvelle version ITIL® V4, publiée en 2019, intègre les nouvelles pratiques adaptées du digital, des méthodes Agiles et de DevOps.

## 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

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est active et participative. Les concepts ITIL® sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

## CERTIFICATION

Passage de l'examen de certification en Français. L'examen est passé en différé après la session, en ligne, sous la surveillance de PeopleCert.

## PARTENARIAT

ORSYS est centre accrédité PeopleCert pour dispenser des formations ITIL.

Le logo Swirl est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2024

### 1) Introduction et concepts clés

- ITIL® 4 et ses certificats. Transition ITIL V3.
- Informations sur l'examen d'ITIL® V4 Foundation.
- Les acquis d'apprentissage d'ITIL® V4 Foundation.
- La gestion des services informatiques Agile et DevOps (exclus de l'examen)
- Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
- Les 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.

*Exercice : Validation des connaissances sur les concepts clés.*

### 2) Les dimensions ITIL® de la gestion des services

- Représentation des dimensions s'appliquant à la gestion des services (ITSM, "Information Technology Service Management")
- Organisation et personnes.
- Information et technologie.
- Partenaires et fournisseurs.

## PARTICIPANTS

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

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. 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 qu'ils enseignent. 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

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## 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.

- Flux de valeur et processus.

*Exercice : Validation des connaissances sur les dimensions d'ITIL® 4.*

### 3) Les sept principes directeurs de la gestion des services ITIL®

- Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des sept 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.

*Exercice : Validation des connaissances sur les principes ITIL® 4.*

### 4) La chaîne de valeur des services ITIL®

- La chaîne de valeur des services (SVC), élément central du système de valeur des services (SVS).
- 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 assurer la transition. Acquérir/construire, livrer et soutenir.

### 5) Le modèle d'amélioration continue

- Construction du modèle autour et les sept principes directeurs d'ITIL.
- Bénéfices de l'utilisation du modèle.
- Prise en charge par le modèle d'une approche itérative d'amélioration, divisant le travail en éléments gérables.

### 6) Les pratiques ITIL®

- La notion de pratique.
- Survol des pratiques de gestion : gestion générale, gestion des services et gestion technique.
- Rappel des quinze pratiques de gestion attendues dans le syllabus examen.
- Pratiques générales attendues. Gestion de la sécurité de l'information, gestion des relations, gestion des fournisseurs
- Pratique de gestion technique attendue : gestion des déploiements.

### 7) Les pratiques de la gestion des services attendues

- Contrôle des changements.
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes.
- Centre de services.
- Gestion des niveaux de services.
- Gestion des demandes de services.

*Exercice : Validation des connaissances sur les principales pratiques de gestion des services ITIL® 4.*

### 8) Préparation et passage de l'examen de certification

- Conseils pour l'examen.
- Révision du programme ITIL® 4 Foundation.
- Examen blanc et correction collective.

*Examen : L'examen est composé de 40 QCM à traiter en 1h, sans document. 65% de bonnes réponses requis pour obtenir la certification.*

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

# LES DATES

---

## CLASSE À DISTANCE

2024 : 15 mai, 27 mai, 12 juin, 17 juin, 24 juin, 10 juil., 16 sept., 23 sept., 16 oct., 23 oct., 18 nov., 27 nov., 18 déc.

## GENÈVE

2024 : 23 sept., 18 déc.

## LAUSANNE

2024 : 23 sept., 18 déc.