

# ITIL® 4 Foundation, Avec certification

3 j (21 heures)

Ref : ITILV4

## 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.

## Objectifs

- 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

---