

ITIL™ 4 Foundation : gestion des services informatiques

Date et durée
Code formation : ITILFO Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Formation avec certification
ITIL™ 4
Description
Le modèle ITIL™ (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) est un référentiel de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques. Il vise à fournir un cadre opérationnel complet pour la création, la fourniture et l'amélioration continue des produits et des services technologiques. Depuis des années le modèle a évolué, la version la plus récente est ITIL 4. Ce programme de formation s'adresse à toute personne qui souhaitent apprendre les bases de la fourniture de services IT à travers la mise en œuvre des meilleures pratiques ITIL. Son principal objectif est de vous permettre de découvrir et d'appliquer ce référentiel dans vos tâches professionnelles quotidiennes. Les cours s'adressent principalement aux professionnels de l'informatique qui commencent leur transition vers le modèle ITIL™ 4, mais aussi à tous les praticiens qui souhaitent mettre à jour leurs compétences. A la fin de cette formation de 3 jours, vous passerez un examen blanc pour vous préparer à l'examen officiel ITIL 4™ Foundation. Vous serez ainsi parfaitement formé aux fondamentaux de ce référentiel et serez en mesure sur ITIL™. Oo2 est accréditée par AXELOS® via PeopleCert pour dispenser les formations ITIL™. Le statut d'ATO garantit une prestation avec un formateur agréé, des supports de cours et des examens officiels.
Objectifs
A l'issue de cette formation ITIL 4 Foundation, vous atteindrez les objectifs suivants : • comprendre les concepts et le vocabulaire de la gestion des services IT ; • se familiariser avec le modèle, le vocabulaire, les dimensions et les pratiques d'ITIL™ 4 ; • comprendre le système de valeur des services ITIL ; • réussir l'examen et obtenir la certification ITIL™ 4 Foundation.
Points forts

Une formation dispensée par un ATO, le passage de l'examen ITIL™ 4 Foundation avec la possibilité de le repasser une seconde fois gratuitement en cas d'échec.

Certification

À la fin de votre formation, vous recevrez un voucher (bon d'échange) qui vous permettra de **planifier votre examen ITIL™ 4 Foundation**, disponible en ligne à tout moment.

Cet examen, proposé en anglais ou en français, consiste à **répondre à un QCM de 40 questions**. Vous disposerez de 1 heure maximum et vous devrez **obtenir un minimum de 26 bonnes réponses** (livre fermé) pour réussir cette épreuve. Ses objectif est d'évaluer vos connaissances et votre **compréhension du référentiel de gestion des services ITIL 4** que couvre le programme de cette formation.

Une fois cet examen réussi, vous recevrez votre **certification ITIL™ 4 Foundation**. Celle-ci est soumise à un **renouvellement de 3 ans** à compter de sa date de délivrance et elle est obligatoire pour accéder à d'autres certifications ITIL™.



Notre offre inclut la possibilité de repasser l'examen, sans frais supplémentaires, en cas d'échec au premier passage.

Modalités d'évaluation

Quiz / QCM
Examen blanc

Pré-requis

Suivre la **formation ITIL 4 Foundation** nécessite le prérequis suivant :

- une expérience professionnelle dans un service informatique et des connaissances de base en matière de gestion.

Public

Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- les professionnels des technologies de l'information (TI) qui souhaitent acquérir une compréhension approfondie des meilleures pratiques de gestion des services informatiques ;
- les responsables des services informatiques et les gestionnaires de prestation de services qui cherchent à améliorer l'efficacité opérationnelle et à optimiser les processus de gestion des services ;
- les chefs de projet impliqués dans la gestion et la livraison de services informatiques ;
- les membres d'équipe impliqués dans la fourniture, le support ou la gestion des services informatiques.

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Chef de projet / Responsable de projet
Directeur des Systèmes d'Information (DSI)

Programme

1.Tour de table

- Introduction individuelle.

- Exploration des attentes et des objectifs de chaque participant.
- Introduction au cadre de la formation.
- Alignement avec les objectifs et enjeux spécifiques.
- Identification des attentes et des perspectives individuelles des participants.

2. Comprendre les bases de la gestion des services IT

- Présentation et description des terminologies service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services et sponsor.
- Présentation et description des terminologies coût, valeur, organisation, résultat, produit, risque, utilité et garantie pour la création de valeur des services informatiques.
- Présentation et description des terminologies offre de services, gestion de la relation de service, prestation de services et consommation de services pour la relation de service.

3. Comprendre les 7 principes fondamentaux d'ITIL™ 4

- Le rôle, l'importance et le fonctionnement des principes ITIL.
- Présentation des 7 principes :
 - se concentrer sur la valeur ;
 - commencer là où vous êtes ;
 - progresser de manière itérative avec le retour d'expérience ;
 - collaborer et promouvoir la visibilité ;
 - penser et travailler de manière holistique ;
 - rester simple et pratique ;
 - optimiser et automatiser.

4. Comprendre les 4 dimensions du cadre ITIL™ 4

- Présentation des 4 dimensions :
 - les organisations et les personnes.
 - l'information et la technologie.
 - les partenaires et les fournisseurs.
 - le flux de valeur et les processus.

5. Comprendre le système de valeur des services ITIL™ 4

- Présentation du système de valeur des services (SVS).
- La relation entre la chaîne de valeur des services et la manière dont celle-ci contribue aux flux de valeur.
- Présentation des objectifs de chaque activité de la chaîne de valeur :
 - la planification ;
 - l'amélioration ;
 - l'engagement ;
 - la conception et la transition ;
 - l'obtention et la construction ;
 - la livraison et le support.

6. Comprendre les 15 pratiques d'ITIL™ 4

- Présentation des pratiques et de leurs objectifs :
 - la gestion de la sécurité de l'information ;
 - la gestion des relations ;
 - la gestion des fournisseurs ;
 - la gestion des actifs informatiques ;
 - la gestion de la surveillance et des événements ;
 - la gestion des releases ;

- la gestion de la configuration des services ;
- la gestion des déploiements ;
- l'amélioration continue ;
- la facilitation du changement ;
- la gestion des incidents ;
- la gestion des problèmes ;
- la gestion des demandes de service ;
- le support de service (service desk) ;
- la gestion des niveaux de service.

6. Se préparer à l'examen ITIL™ 4 Foundation

- Passage d'un examen blanc avec auto-correction.
- Séance de questions/réponses.
- Conseils pour le passage de l'examen officiel.

ITIL™ est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisées avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Le Swirl logo™ est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.