

ITIL® 4 Foundation

Durée: 3 Jours

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de publications propriété d'AXELOS qui regroupe les meilleures pratiques pour maximiser la plus-value des technologies de l'information et des services digitaux. Suite à la 4ème Révolution industrielle, caractérisée par la transformation digitale de la société, il est devenu nécessaire d'être plus agile, capable de s'adapter en permanence à des besoins en constante évolution. ITIL 4 prolonge la précédente version 3/Edition 2011 en fournissant des modèles opérationnels intégrant les nouvelles pratiques adaptées à cette transformation digitale, à l'Agilité ou à la culture DevOps. Les participants à cette formation se familiariseront avec le vocabulaire et les enjeux d'ITIL et se prépareront activement à l'obtention de la certification ITIL Foundation qu'ils passeront le 3ème jour.

Audience

Ce cours s'adresse aux Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels.

Objectifs

A la fin de cette session, les participants seront en mesure de :

- Maîtriser les concepts clés, les 7 principes et pratiques de gestion des services IT basés sur ITIL,
- Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT,
- Pouvoir intégrer sereinement une équipe utilisant la démarche ITIL en contexte digital,
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation.

Contenu du cours

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE ITIL 4

- Structure d'ITIL 4,
- Apports d'ITIL 4.

2. CONCEPTS CLÉS DE LA GESTION DE SERVICES

- Valeur et co-création,
- Fournisseurs de service, consommateurs et autres parties prenantes,
- Produits et services, la configuration des ressources pour créer de la Valeur,
- Le modèle des relations de service,
- Résultats attendus, coûts et risques, utilité et garantie.

3. LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

- Organisations et personnes,
- Informations et technologies,
- Partenaires et fournisseurs,
- Chaîne de valeur et processus.

4. LES 7 PRINCIPES DE LA GESTION DES SERVICES

- Focaliser sur la Valeur,

- Démarrer d'où on est,
- Progresser par itération avec des feedbacks,
- Collaborer et promouvoir la visibilité,
- Penser et travailler de manière holistique,
- Rester simple et pratique,
- Optimiser et automatiser.

5. GOUVERNANCE

- Gouvernance et organisations,
- Gouvernance de la chaîne de valeur des services,

6. LA CHAÎNE DE VALEUR DE SERVICE

- Planifier,
- Améliorer,
- Engager,
- Conception et Transition,
- Obtenir et Construire,
- Fournir et Soutenir.

7. AMÉLIORATION CONTINUE

- Le modèle d'amélioration continue,
- Les principes guides.

8. LES PRATIQUES DE GESTION DE SERVICES

- Pratiques de gestion générale,
- Pratiques de gestion des services,
- Pratiques de gestion technique.

9. PRÉPARATION À L'EXAMEN DE

CERTIFICATION

- Termes ITIL et non ITIL : repérage et discrimination,
- Choisir la réponse par approche VRAI / FAUX,
- Compréhension de questions complexes,
- Repérage des pièges inhérents à la syntaxe,
- Gestion du temps de l'examen,
- Exercices : présentation des trucs et astuces pour gagner du temps à l'examen et réalisation d'un examen blanc puis correction et révision.

10. PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Révision des concepts en vue de la certification,
- Examen blanc,
- Passage de l'examen de certification qui consiste à traiter en 1 heure un QCM de 40 questions. Si au moins 65% des réponses sont correctes (26 bonnes réponses), l'examen est réussi.
- AXELOS est un organisme accrédité officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats pour l'examen de certification ITIL 4 Foundation.

ITIL® 4 Foundation

Les plus de cette session :



- Formation accréditée par AXELOS / PeopleCert et animée par un formateur accrédité par AXELOS pour les certifications sur ITIL® 4
- Les frais de certification sont inclus dans le prix de l'examen
- À l'issue de la formation, un certificat de participation de 21 crédits CPD est délivré
- Les exposés sont complétés dans chaque module par des exemples stimulant la réflexion et facilitant l'assimilation par déduction
- Les nombreux retours d'expériences d'un consultant expérimenté permettent d'illustrer les concepts et d'en faciliter l'assimilation par les participants
- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification dans les meilleures conditions.