ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
Based on AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under license from AXELOS. All rights reserved. Copyright © AXELOS Limited 2016. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
For more information about ITIL and AXELOS Limited copyright and trade marks, please consult https://www.axelos.com/policies/legal/copyright-and-trade-marks

ITIL®
ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION
PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

Formation ITIL® 4 Foundation avec passage de certification

www.liscience.com

LISCIENCE

Présentation

Durée : 21 heures (3 jours)

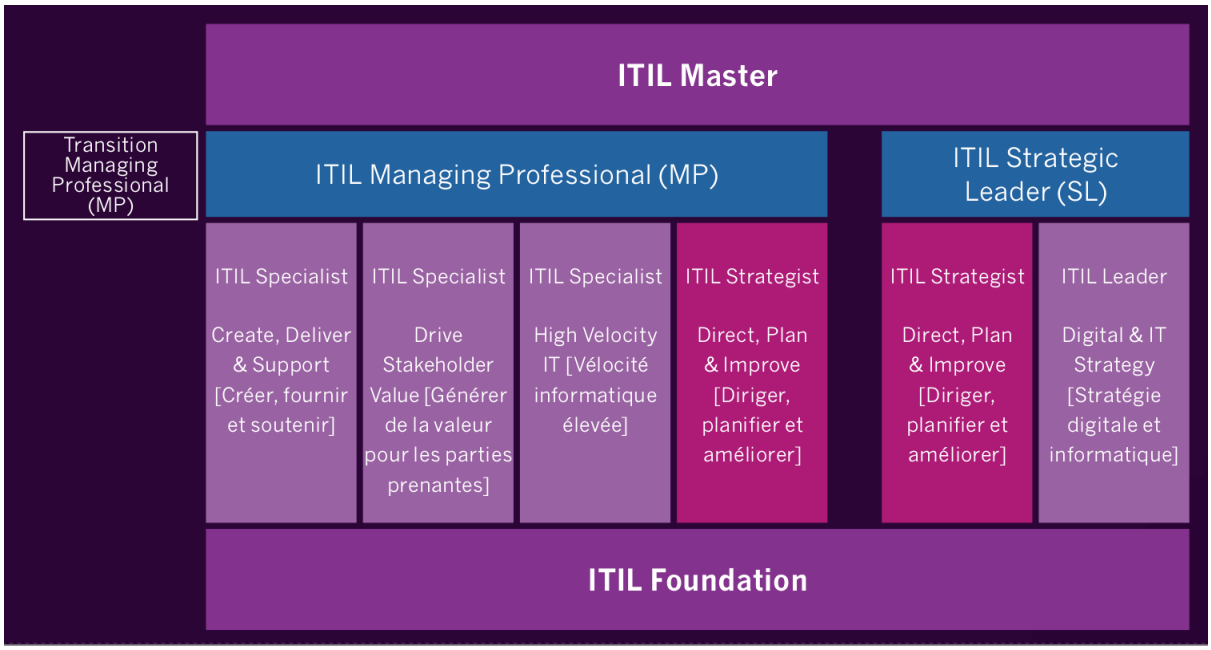
Formation certifiante

La nouvelle version d'ITIL® est une puissante boîte à outils. Elle apporte des réponses concrètes aux enjeux d'aujourd'hui tout en sécurisant les investissements dans l'IT Service Management. Agilité, DevOps, transformation digitale, Lean et bon sens, le tout combiné avec 34 pratiques prêtes à l'emploi, permettent de booster l'expérience client et utilisateur comme jamais.

En exclusivité chez Liscience, cette formation est conçue et fréquemment dispensée par Stéphane JORET, seul coauteur d'ITIL 4 en France.

Le module ITIL 4 Foundation est une introduction au management moderne des services utilisant des technologies informatiques. Il offre une compréhension du vocabulaire et des concepts-clés, ainsi qu'une présentation des avantages que les participants et leurs organisations peuvent tirer de l'usage des pratiques ITIL®. La formation suit les recommandations décrites dans le programme de cours officiel et permet aux candidats d'obtenir la qualification **ITIL 4 Foundation**.

Cette qualification est un prérequis pour suivre les formations ITIL 4 avancées des cursus « ITIL Managing Professional (MP) » et « ITIL Strategic Leader (SL) ».



Public concerné

La formation ITIL4 Foundation s'adresse :

- Aux personnes qui commencent une carrière dans la gestion des services ;
- Aux managers et futurs managers ITSM (IT Service Management) ;
- Aux personnes travaillant à l'élaboration des services et de l'expérience consommateur UX/CX (digital, produits, développement…) ;
- Aux personnes impliquées dans la fourniture et la gestion de services IT (architectes, exploitants, développeurs, managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants, opérationnels...) ;
- Aux acteurs de la transformation digitale, IT et métier ;
- Aux titulaires d'une qualification ITIL v3 souhaitant mettre à jour leurs connaissances.

Il est conseillé de disposer de connaissances de base en gestion des systèmes d'information ou d'une culture informatique d'entreprise.

Personnes en situation de handicap

Notre centre de formation est engagé dans l'accueil de la diversité et du handicap car nous sommes convaincus que l'égalité des chances est un principe actif qui nous fait tous grandir. Nos formations sont donc naturellement accessibles aux personnes en situation de handicap.

Avez-vous des besoins particuliers ? Bénéficiez-vous d'une reconnaissance administrative de votre handicap ? Les conditions d'accueil et d'accès, ainsi que les moyens pédagogiques et d'examen, seront adaptés à vos spécificités en toute discrétion pour vous offrir une expérience optimale. Sous réserve de validation en amont de chaque cas particulier, tous les handicaps, visibles ou non, peuvent être compensés pour profiter au mieux de nos formations !

Taille de groupe

- Minimum : 4 participants
- Maximum : 12 participants en classe virtuelle, 15 participants en classe présentielle

Prérequis

- Il n'y a pas de prérequis spécifique pour la formation, ni pour l'examen ITIL4 Foundation.
- Accès Internet requis pour les participants à la formation en classe virtuelle.

Objectifs

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services
- Comprendre comment les principes directeurs ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services

- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre l'objectif et les composantes du système de valeur des services (SVS) ITIL
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services (SVC) et leurs interconnexions
- Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL spécifiques
- Comprendre 7 pratiques ITIL spécifiques
- Préparer et passer la certification officielle AXELOS ITIL® 4 Foundation dans de bonnes conditions de succès

Durée et modalité de formation

- 3 jours, soit 21 heures (hors travail personnel)
- Toutes nos sessions peuvent être fournies en
    - Inter-entreprises et intra-entreprise
    - Classe présentielle ou virtuelle
- Pour toutes nos sessions l'examen certifiant est inclus dans l'offre ainsi qu'une option pour repasser l'examen une 2eme fois

Délai d'accès à la formation

La durée entre la demande de formation et le début de la prestation est de :

- 2 jours minimum pour une session interentreprises déjà planifiée avec des places disponibles,
- 1 semaine minimum pour une session intra-entreprise à planifier de gré à gré entre le client et le service formation Liscience.

Programme global de la formation

	JOUR 1	JOUR 2	JOUR 3
Matin	Introduction Création de valeur Exercices	Correction des exercices Pratiques de gestion des services tournées vers le build Pratiques de gestion des services pour le support Exercices	Correction des exercices Examen blanc
Après-midi	Principes et bonnes pratiques Pratiques de gestion générales Exercices	Autres pratiques de gestion des services Pratiques de gestion technique Exercices	Examen officiel de certification AXELOS par PeopleCert
Soir	Révision du cours Exercices	Révision du cours Exercices	

Contenu détaillé de la formation

1. Introduction

1.1. La gestion des services

1.1.1. La gestion des services informatiques dans le monde « moderne »

1.1.2. Les concepts clés de la gestion des services :

1.1.3. Gestion des services

1.1.4. Services

1.1.5. Produits

1.1.6. L'offre de services

1.1.7. Modèle des relations de service

1.1.8. Définitions des relations de service :

1.1.9. Fourniture du service

1.1.10. Consommateur de service

1.2. Les parties prenantes de la gestion des services

1.2.1. Organisation

1.2.2. Client

1.2.3. Utilisateur

1.2.4. Sponsor

1.3. ITIL

1.3.1. Un peu d'histoire…

1.3.2. Ce qui change avec ITIL 4

1.3.3. Raisons du succès

1.3.4. Les autres référentiels…

1.4. Certification officielle AXELOS

1.4.1. Cursus de certification ITIL 4

1.4.2. La certification ITIL 4 Fondamentaux

1.5. Exercices

2. Création de valeur

2.1. La structure d'ITIL 4

2.1.1. Les composants clés du référentiel ITIL 4

2.2. Le système de valeur des services

2.2.1. Vue d'ensemble du système de valeur des services (SVS)

2.2.2. Valeur et cocréation de valeur

2.2.3. Résultats

2.2.4. Sortie

2.2.5. Coûts

2.2.6. Risques

2.2.7. Utilité

2.2.8. Garantie

2.3. La chaîne de valeur du service

2.3.1. La chaîne de valeur du service :

2.3.2. Planifier

2.3.3. Améliorer

2.3.4. Impliquer

2.3.5. Concevoir et réaliser la transition

2.3.6. Obtenir / Construire

2.3.7. Délivrer et supporter

2.4. Les 4 dimensions de la gestion des services

2.4.1. Vue d'ensemble des 4 dimensions de la gestion des services

2.4.2. Dimension 1 : Organisations et personnes

2.4.3. Dimension 2 : Information et Technologie

2.4.4. Dimension 3 : Partenaires et fournisseurs

2.4.5. Dimension 4 : Flux de valeur et processus

2.4.5.1. Flux de valeur : définition

2.4.5.2. Processus : définition

2.5. Exercices

3. Principes et bonnes pratiques

3.1. Principes directeurs

3.1.1. Nature des principes directeurs

3.1.2. Vue d'ensemble des principes directeurs

3.1.3. Focalisation sur la valeur

3.1.4. Commencer là où vous êtes

3.1.5. Progresser de façon itérative avec rétroaction

3.1.6. Collaborer et promouvoir la visibilité

3.1.7. Penser et travailler de manière holistique

3.1.8. Rester simple et pratique

3.1.9. Optimiser et automatiser

3.1.10. Interaction des principes directeurs

3.2. Introduction aux pratiques ITIL

3.2.1. Pratiques ITIL 4

3.2.2. Pratiques de gestion générales

3.2.3. Pratiques de gestion des services

3.2.4. Pratiques de gestion technique

3.3. Exercices

4. Pratiques de gestion générales

4.1. Gestion de la sécurité de l'information

4.2. Gestion des relations

4.3. Gestion des fournisseurs

4.4. Amélioration continue

4.5. Autres pratiques de gestion générales

4.6. Exercices

5. Pratiques de gestion des services tournées vers le build

5.1. Habilitation des changements

5.2. Gestion des actifs informatiques

5.3. Gestion de la configuration des services

5.4. Gestion des mises en production

5.5. Exercices

6. Pratiques de gestion des services pour le support

6.1. Centre de services

6.2. Surveillance et gestion des évènements

6.3. Gestion des incidents

6.4. Gestion des demandes de service

6.5. Exercices

7. Autres pratiques de gestion des services

7.1. Gestion des problèmes

7.2. Gestion des niveaux de service

7.3. Autres pratiques de gestion des services

8. Pratiques de gestion technique

8.1. Gestion des déploiements

8.2. Autres pratiques de gestion techniques

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Quizz d'évaluation des compétences des participants avant et après la formation pour mesurer leur progression
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Formulaires d'évaluation d'acquisition des compétences
- Score à l'examen de la certification officielle AXELOS
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Ressources pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans
  - Un espace cosy dédiée à la formation présentielle interentreprises pour qu'apprendre soit un plaisir
  - Un environnement digital dédié à la formation pour une expérience fluide de classe virtuelle, en interaction avec le formateur et les autres apprenants
  - Vos locaux pour une formation présentielle intra-entreprise en terrain connu
- Manuel de formation accrédité réalisé en exclusivité par les deux contributeurs français à ITIL 4
- Livre officiel ITIL 4 Foundation, au format électronique
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques étayés par des exemples concrets
- Retours d'expérience du formateur consultant
- Quiz en groupe ou en ligne simulant l'examen de la certification officielle AXELOS
  - Durant le cours à la fin de chaque module
  - Et à faire seul en fin de journée le 1er et le 2nd soir (environ 20 minutes)
- Passage de 2 examens blancs officiels avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pratiques pour réussir l'examen de certification
- Passage de l'examen officiel AXELOS de certification « ITIL 4 Foundation »
- Formateur disponible par mail pour répondre aux questions, même plusieurs années après la formation

Modalités de certification

- Résultat attendu à l'issue de la formation : obtention de l'examen officiel AXELOS de certification ITIL 4 Foundation
- Modalités d'obtention

  - Il s'agit d'un examen « à livre fermé ». La publication ITIL Foundation, édition ITIL 4, peut être utilisée à des fins d'apprentissage, mais son utilisation n'est PAS autorisée pendant l'examen.
  - Durée de l'examen : 60 minutes
  - Les candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle ou leur langue de travail bénéficient d'un délai supplémentaire de 25%, soit 75 minutes au total.
  - Il y a 40 questions au total, chacune valant 1 point. Les points ne peuvent être soustraits. Pour réussir l'examen, il faut répondre correctement à 26 questions (65%) minimum.
  - Les questions sont toutes « à choix multiple ». Pour les questions « standard », une question est posée avec quatre propositions de réponses. Les questions « négatives » sont semblables aux questions « standard », mais sont formulées négativement. Pour les questions « mot manquant », une phrase est rédigée avec un mot manquant ; il faut sélectionner le mot manquant parmi quatre options. Pour les questions "liste", une liste de quatre propositions s'affiche, et il faut sélectionner les deux propositions correctes parmi cette liste.
- Détails sur la certification
  - Certification officielle AXELOS ITIL 4 Foundation ouvrant droit aux formations ITIL 4 avancées des cursus « ITIL Managing Professional (MP) » et « ITIL Strategic Leader (SL) ».
  - Certification valable trois ans.

Qualité et satisfaction

- 95,1% de succès à l'examen de certification
- 100% des participants recommandent cette formation
- Appréciation générale des stagiaires après la formation : 4,71/5,00
  - 5 étoiles : 72%

- 4 étoiles : 27%
- 3 étoiles : 1%

- Quelques témoignages de participants
  - Damien H. : « Inspirant »
  - Daniel D. : « Génial ! »
  - Olivier L. : « Répond au-delà de mes attentes. »
  - Labiba D. : « Je sais que ça va m'aider à grandir un peu plus professionnellement. »
  - Raphaël C. : « Nouvelle approche plus pragmatique. Le vrai plus étant de pouvoir profiter de l'expérience du formateur qui donne une dimension beaucoup plus concrète. Chapeau l'artiste ! :) »
  - Elliot S. : « Une formation dynamique et vivante qui permet de prendre pleinement conscience des enjeux d'ITIL 4. »
  - Jérémy B. : « Merci Stéphane pour ta disponibilité et ton implication dans ITIL 4. Ça donne envie de cocréer de la valeur avec toi sur cette formation :-) »
  - Frank A. : « Riche, professionnelle et humaine. »
  - Christian D. : « Très dense mais intéressant et fort bien dispensé. Merci ! »
  - Stéphane L. : « Permet de reprendre un peu de hauteur par rapport à notre travail de tous les jours. »
  - Benoît P. : « Indispensable »
  - Christiane D. : « Le sujet ITIL 4 est très intéressant. La formation tel que dispensée nous plonge directement dans nos activités quotidiennes et on fait facilement le parallèle entre les principes enseignés et la pratique au quotidien. »
  - Paul Bertrand D. : « La formation est impeccable ! ».
  - Jean-Marc C. : « Une excellente formation bien rythmée où les concepts clés sont bien travaillés et soutenus par des exemples concrets. »

A propos de Liscience

Cabinet de conseil et centre de formation à taille humaine, nous privilégions l'expertise dans nos domaines de prédilection :

- Management des services,
- Gestion des actifs informatiques.

Tous nos consultants formateurs sont accrédités et solidement expérimentés. Leurs interventions en France comme à l'international offrent d'innombrables retours d'expérience qui rendent les formations particulièrement concrètes et vivantes.

Liscience est :

- Centre de formation ITIL® agréé par PeopleCert et IT Asset Management par Van Haren,
- Prestataire de formation avec déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11755733275 auprès du préfet de région d'Ile-de-France (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat),
- Liscience est conforme au référentiel de qualité Qualiopi (certificat n°10415118 délivré le 20 décembre 2021) pour ses actions de formation professionnelle ;
- Organisme de formation enregistré dans le référentiel Datadock sous l'ID 0074345.

Quelques références clients