

## ITIL® 4 Fondamentaux FR (3 jours)

ITIL 4 complète les versions précédentes d'ITIL en fournissant une base pratique et flexible pour aider les organisations dans leur transformation vers le nouveau monde de la transformation numérique. Il fournit un modèle d'exploitation informatique et numérique de bout en bout pour la fourniture et l'exploitation de produits et services technologiques et permet aux équipes informatiques de continuer à jouer un rôle crucial dans une stratégie commerciale plus large.

La certification ITIL 4 Fondamentaux permet la meilleure intégration possible de toute personne dans des projets de transformation et d'amélioration d'une organisation fournissant des services à ses clients.

### Objectifs

Apprendre et comprendre le système complet à mettre en place pour faire de la gestion des services informatiques dans un contexte actuel avec l'expérience utilisateur, les flux de valeur (value stream), la transformation digitale et les nouvelles manières de travailler : Lean, agilité et DevOps.

Passer et réussir l'examen de certification ITIL® Fondamentaux

### Durée

3 jours

### Public cible

Professionnels de l'informatique, le personnel de support, les chefs de projet applicatifs, les experts techniques, les responsables *business* et, plus généralement, tout membre d'une équipe informatique impliquée dans la prestation de services informatiques, le développement applicatif Agile et l'approche intégrée DevOps.

### Prérequis

Il n'y a aucun pré-requis pour ce cours même si une expérience au sein d'une organisation informatique peut s'avérer utile.

### Contenu

#### 1. Introduction à l'ITSM

Les éléments moteurs aujourd'hui - Les programmes de transformation majeurs - ITIL 4.

#### 2. Principes-clés de la gestion des services

Chaîne de valeur fournisseur / consommateur - Parties prenantes dans la co-crédation de valeur - Relations de service - Valeur : résultats, coûts et risques, utilité et garantie.

#### 3. La gestion des services dans son ensemble

Les quatre dimensions des produits & services - Le système de valeur des services (SVS).

#### 4. Principes directeurs

Privilégier la valeur - Commencer là où vous êtes - Avancer par itérations avec des retours - Collaborer et promouvoir la visibilité - Penser et travailler de façon holistique - Opter pour la simplicité et rester pratique - Optimiser et automatiser - Interaction des principes.

#### 5. Chaîne de valeur des services

Les 6 activités de la chaîne de valeur : planifier, améliorer, impliquer, conception & transition, obtenir/construire, fournir & soutenir - Lien avec les pratiques - Lien avec les flux de valeur - L'ITSM dans le monde moderne : ITSM agile.

#### 6. Pratiques de gestion générale

Amélioration continue - Gestion de la sécurité de l'information - Gestion des relations - Gestion des fournisseurs.

## 7. Pratiques de gestion des services

Gestion des niveaux de service - Habilitation des changements - Gestion des mises en production - Gestion des actifs informatiques - Gestion de la configuration des services - Surveillance et gestion des événements - Centre de services - Gestion des incidents - Gestion des demandes de service - Gestion des problèmes.

## 8. Pratiques de gestion des technologies

Gestion des déploiements.

## 9. Examen ITIL® Fondamentaux

Examen électronique passé à la fin de la formation - QCM de 40 questions, une heure.

## Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation

### Description de l'équipe pédagogique

La formation est menée par un formateur accrédité Axelos/Peoplecert ayant plus de 10 ans d'expérience sur les sujets enseignés.

### Méthodes mobilisées

Support de formation utilisé durant la formation.

Système de gestion d'apprentissage (outil LMS Moodle) mis à disposition des participants avec les différentes ressources documentaires de la formation, forum pour échanger, quizz en ligne, etc..

Logiciel de préparation à la certification : T-Kata.

Pour les sessions en distanciel : outil de réunion virtuelle (Zoom, etc.).

### Modalités d'évaluation

Pour suivre la progression, un quizz est utilisé à la fin de chaque partie pour vérifier l'acquisition des éléments importants de la partie qui vient de s'achever et revoir les points qui posent difficulté.

### Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction des stagiaires : en cours de préparation.

Taux de réussite à l'examen : > 95%.

Taux d'abandon : 0%

## Modalités de certification

### Résultats attendus à l'issue de la formation

Le programme de formation couvre le périmètre obligatoire des questions d'examen (support de formation accrédité par l'organisme de certification). Cela permet d'être préparé dans les meilleures conditions pour la réussite de la certification.

### Modalités d'obtention

En présentiel : passage de la certification en fin de formation (formation papier ou électronique selon les sessions).

En distanciel : un coupon (voucher) est délivré à la fin de la formation pour que le participant puisse passer la certification ultérieurement à distance (format électronique uniquement).

### Détails sur la certification

Questionnaire à choix multiples (une seule réponse à cocher par question). 40 questions en français.

1 heure (1 heure 15 pour le candidat dont la langue natale n'est pas le français).

Pour l'obtenir, il faut 26 points minimum (26 compris).

L'option "Take 2" est incluse dans la formation. Cette option permet de repasser gratuitement à distance une seconde fois l'examen s'il n'a pas été obtenu du premier coup pendant la formation.

### Durée de validité

Le certificat est valide à vie.

## Modalités et délais d'accès



Sessions inter-entreprises planifiées : les inscriptions sont closes une semaine avant le premier jour de la formation, si vous voulez vous inscrire à une session moins d'une semaine avant son début, veuillez nous contacter pour envisager les solutions possibles.

Sessions intra-entreprises : en règle générale, la formation commence au plus tôt un mois après la réception de la demande.

## **Tarifs publics**

Prix public : 1 590 € HT. Nous consulter pour d'éventuelles promotions

## **Contacts**

Mr Pascal DELBRAYELLE : +33 (6) 61 95 41 40 ou [pascal.delbrayelle@itilfrance.com](mailto:pascal.delbrayelle@itilfrance.com).

## **Informations pratiques**

Langue de la formation : français - Langue du support de formation : français - Langue de l'examen : français

## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Pour les formations à distance : contacter directement Pascal Delbrayelle afin d'évaluer les solutions possibles pour vous permettre d'assister de chez vous à la formation dans les meilleures conditions. Dans le cas où cela s'avèrerait difficile ou impossible à mettre en place, nous déterminerons ensemble les organismes de formation plus à même de prendre en charge votre demande de formation.

Pour les formations intra-entreprises, veuillez vous rapprocher de votre référent handicap de votre entreprise ou de votre DRH pour évaluer ensemble les solutions possibles.

*Mis à jour le 16/02/2021*