

ITIL4 Foundation

La qualification ITIL 4 Foundation a pour but d'initier les candidats à la gestion des services informatiques modernes, de leur permettre de comprendre le langage commun et les concepts clés employés dans ce domaine et de leur montrer comment améliorer leur travail et celui de leur organisation grâce aux conseils ITIL 4. En outre, cette qualification fournira aux candidats une compréhension du référentiel de gestion des services ITIL 4 et de la façon dont il a évolué pour adopter les technologies et les méthodes de travail modernes.

Objectifs

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions
- Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
- Comprendre 7 pratiques ITIL

Prérequis et nombre minimum 4 et maximum 12 stagiaires

- Aucun pre-requis

Public

Toute personne dans le management des services (ITSM) ; Toute personne certifiée dans les versions précédentes d'ITIL® et souhaitant mettre à jour ses connaissances

dates et lieux

3 journées : 9h00-17h00 - 21 heures (Travail personnel non inclus) – dates/lieux : <https://www.valnaos.com/>

Moyens : pédagogiques, techniques et encadrement

Pour la formation à distance en visioconférence : besoin d'un PC, internet et vidéocaméra. Projection du cours. La formation est en langue française, le support et l'examen sont en langue anglaise ou française. Le cours est théorique à 70% et 30% pratique avec des discussions, partage d'expérience et étude de cas. Un accès à notre plateforme permet de télécharger tous les documents utiles à la formation. Prévoir pendant la formation votre smartphone/pc pour vous connecter. L'accès Wifi vous est fourni en présentiel. Le formateur est un consultant terrain avec plus de 15 ans d'expérience et/ou certifié et accrédité pour délivrer la formation.

Moyens d'évaluation, déroulement de l'examen et validation de la formation

- Des quizz et un examen à blanc sont proposés pour évaluer vos connaissances, compétences
- L'examen final : QCM de 40 questions en langue anglaise (les candidats peuvent amener un dictionnaire format papier) – examen version web : examen sur l'interface de l'organisme certifiant. Besoin d'un PC, internet, vidéocaméra. Pas de téléchargement d'application particulier. Résultat immédiat.
- Obtention du certificat à partir de 26 points. Un certificat de réalisation d'action de formation est délivré en fin de formation.
- Durée : maximum 60 minutes

Programme

- 1) Comprendre les concepts clés de la gestion des services
 - Rappeler la définition de : a) Service b) Utilité c) Garantie d) Client e) Utilisateur f) Gestion des services g) Sponsor
 - Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services : a) Coût b) Valeur c) Organisation d) Résultat e) Livrable f) Risque g) Utilité h) Garantie
 - Décrire les principaux concepts des relations de service : a) Offre de service b) Gestion des relations de service c) Fourniture de service d) Consommation de service
- 2) Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
 - Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs, et les interactions entre eux
 - Expliquer l'utilisation des principes directeurs : a) Privilégier la valeur b) Commencer là où vous êtes c) Progresser par itération avec des retours d) Collaborer et promouvoir la visibilité e) Penser et travailler de façon holistique f) Opter pour la simplicité et rester pratique g) Optimiser et automatiser
- 3) Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
 - Décrire les quatre dimensions de la gestion des services : a) Organisations et personnes b) Information et technologie c) Partenaires et fournisseurs d) Flux de valeur et processus
- 4) Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL
 - Décrire le système de valeur des services ITIL
- 5) Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions

- Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services et comment cela supporte les flux de valeur
 - Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur : a) Planifier b) Améliore c) Impliquer d) Concevoir et assurer la transition e) Obtenir/construire f) Fournir et assurer le support
- 6) Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
- Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes : a) Gestion de la sécurité de l'information b) Gestion des relations c) Gestion des fournisseurs d) Gestion des actifs informatiques e) Surveillance et gestion des événements f) Gestion des mises en production g) Gestion de la configuration des services h) Gestion des déploiements i) Amélioration continue j) Contrôle des changements k) Gestion des incidents l) Gestion des problèmes m) Gestion des demandes de service n) Centre de services o) Gestion des niveaux de service
 - Rappeler la définition des termes ITIL suivants : a) Actif informatique b) Événement c) Élément de configuration d) Changement e) Incident f) Problème g) Erreur connue
- 7) Comprendre 7 pratiques ITIL
- Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes, sans expliquer comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services : a) Amélioration continue, notamment : - Le modèle d'amélioration continue b) Contrôle des changements c) Gestion des incidents d) Gestion des problèmes e) Gestion des demandes de service f) Centre de services g) Gestion des niveaux de service