

## Formation ITIL® 4 Foundation + Certification

### Présentation

La formation ITIL® Foundation V4 va vous permettre d'examiner la gestion des services informatiques à travers un nouveau modèle opérationnel de bout en bout pour la création, la livraison et l'amélioration continue des produits et services technologiques. Ainsi vous pourrez garantir à vos fournisseurs et/ou clients un système d'information sûr répondant aux normes de qualité internationale.

Durée : 21,00 heures (3 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

### Objectifs de la formation

- Réussir la certification ITIL® 4 Foundation et devenir Certifié ITIL® 4 Foundation
- Comprendre et identifier les principes directeurs d'ITIL® 4 pour améliorer l'organisation
- Acquérir les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre les buts et composants du Service Value System (SVS), de la Service Value Chain (SVC), des activités de la Service Value Chain
- Comprendre comment les pratiques décrites dans ITIL® 4 permettent de maintenir la valeur
- Identifier l'importance fournie par les processus actuels tout en élargissant leur intégration à différents domaines de la gestion des services
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel ITIL® 4 Foundation.

### Prérequis

- Il n'y a pas de prérequis nécessaire pour suivre et réussir les objectifs de cette formation.
- Il est préférable que le participant soit familiarisé avec les termes techniques lié au métier de l'informatique en général.

### Public

- Toute personne qui voudrait obtenir sa certification ITIL® 4 Foundation



- Toute personne qui voudrait connaître l'une des meilleures pratiques pour la gestion d'un parc informatique
- Les responsables d'exploitation, directeurs ou chefs de projets, experts qualité, toute personne souhaitant maîtriser les concepts d'ITIL<sup>®</sup> 4

## Programme de la formation

### 1 - LES CONCEPTS CLÉS :

Gestion des services et valeur  
Les différentes parties-prenantes  
Produits et services  
Résultats-couts-risques  
Utilité-garantie

### 2 - LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES :

Personnes-organisation  
Information-technologies  
Partenaires-sous-traitants  
Value Stream-processus

### 3 - LE SYSTÈME DE VALEUR :

Définition  
But et structure du système  
SVS et les silos organisationnels  
SVS, agilité et résilience organisationnelles

### 4 - LA CHAÎNE DE VALEUR (SVS), SES ACTIVITÉS :

Définition  
Les 6 activités de la SVC  
Description synthétique des 6 activités

### 5 - LES 7 PRINCIPES DIRECTEURS DE ITIL<sup>®</sup> 4 :

Qu'est-ce qu'un principe directeur ?  
Appliquer les principes directeurs  
ITIL<sup>®</sup> 4 et l'agilité

### Présentation détaillée des 7 principes :

Privilégier la valeur  
Commencer à son niveau  
Avancer par itération avec retour d'informations  
Collaborer et être transparent  
Adopter une approche holistique  
Opter pour la simplicité et l'aspect pratique  
Optimiser et automatiser  
Interaction des principes directeurs

## **6 - ITIL® 4 PRACTICES ET SERVICE MANAGEMENT PRACTICES :**

Définition et détails des pratiques  
Gestion des incidents  
Gestion des problèmes  
Le centre de service  
Gestion des niveaux de service  
Gestion du contrôle des changements

## **7 - Révision générale des points principaux nécessaires au programme de l'examen**

## **8 - PRÉPARATION À L'EXAMEN DE CERTIFICATION ITIL® 4 FOUNDATION :**

Il est recommandé que les participants consacrent une dizaine d'heures de travail personnel pendant les 3 jours aux révisions, relectures des supports et de leurs prises notes  
Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation et le dernier matin.  
Trucs et astuces pour réussir l'examen

Certificateur : PeopleCert

RS7093 - ITIL4 Foundation - Optimisation des opérations IT avec les besoins stratégiques de l'entreprise

Pour valider la certification, le candidat doit rassembler les deux conditions suivantes :

- Obtenir un score total minimum de 65% de l'étude de cas pratique ;
- Obtenir un score total minimum de 65% du test ITIL 4 Foundation.

Possibilité de validation partielle : Non

Lien vers d'autres certifications professionnelles ou habilitation : Aucun

## **Organisation**

## Formateur

Les formateurs de DOCAPOSTE Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes.

Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétence.

## Moyens pédagogiques et techniques

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

## Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

### En amont de la formation

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

### Tout au long de la formation

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

### A la fin de la formation

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.

- Evaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

### **Accessibilité**

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.