

# ITIL® 4 Foundation Certifiant

21 heures  
MG191



## Objectifs pédagogiques

- 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



## Public(s)

Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels



## Pré-requis

- Il est recommandé de disposer d'une culture générale sur les dernières technologies et méthodologies liées à l'informatique (Cloud, Agilité, DevOps,...)
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification



## Modalités pédagogiques

- Les exposés sont complétés dans chaque module par des exemples stimulant la réflexion et facilitant l'assimilation par déduction.
- Les nombreux retours d'expériences de consultants expérimentés 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.
- Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation.
- Cette formation est éligible à l'action collective Atlas "ITIL" (Réf : 28798).
- Cette formation préparant à la certification "ITIL Foundation" est éligible au CPF (code 235871). Connectez-vous sur [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.
- Répartition théorie/pratique et retours d'expériences : 45%/55%
- Ressources pédagogiques : un guide d'animation, une étude de cas utilisée tout au long de la formation, un support de cours en anglais et explication en français, un glossaire, un énoncé d'examen blanc et un examen de certification en anglais.



## Moyens et supports pédagogiques

Support(s) de formation par apprenant



## Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluation en cours et fin de formation

*Cette formation ne fait pas l'objet d'un contrôle des acquis via une certification*



## Formateur



## Programme

### Présentation générale ITIL 4

- Structure d'ITIL 4
- Apports d'ITIL 4

### 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

### Les 4 dimensions de la gestion des services

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

### 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

#### **Gouvernance**

- Gouvernance et organisations
- Gouvernance dans la chaîne de valeur de service

#### **La chaîne de valeur de service**

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

#### **Amélioration continue**

- Le modèle d'amélioration continue
- Les principes guides

#### **Les Pratiques de gestion de services**

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

#### **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

#### **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 accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats pour l'examen de certification ITIL 4 Foundation