

## ITIL® 4 Foundation (Certification incluse)

Version 2.1 du 23 Octobre 2021

ITIL® 4, la dernière évolution d'ITIL®, est une initiative dirigée par la communauté et l'industrie IT, avec la contribution d'experts IT du monde entier. ITIL® 4 s'appuie sur les points forts d'ITIL® pour fournir un outil qui aide les organisations à l'ère de la transformation numérique. Il inclut des pratiques émergentes, telles que Lean, Agile et DevOps et fournit un modèle opérationnel end-to-end pour la création et le développement de produits et services informatiques. Il fournit également des directives sur la manière dont l'IT interagit avec/ oriente la stratégie d'entreprise.

L'examen, inclus nécessite de créer un compte sur la plateforme de Peoplecert afin de prendre un RDV.

**Durée:** 21.00 heures (3.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques
- Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous le signaler de sorte à envisager les adaptations adéquates

### Prérequis

- Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique, du management et de la qualité est fortement recommandée
- La densité du cours rend nécessaire un travail en soirée pour préparer la certification.

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'approche de l'informatique envisagée comme service
- Comprendre les grands concepts et principes d'ITIL® et d'identifier les progrès possibles pour son travail comme celui de son équipe, en lien avec les recommandations d'ITIL®
- Fournir une solide compréhension du modèle ITIL® et de ses évolutions pour s'adapter aux technologies et méthodes de travail actuelles
- Démontrer l'acquisition du vocabulaire et la compréhension des concepts en passant la certification Itil® Foundation

### Contenu de la formation

- Vue globale d'ITIL® 4
  - Principes de gestion des services informatiques
  - Concepts, définitions et terminologie : service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services, coût, valeur, résultat, livrable et produit, gestion des risques
- Les principes directeurs
  - La valeur au centre des préoccupations
  - Partir de l'existant
  - Progresser de manière itérative
  - Collaborer et promouvoir la visibilité
  - Penser et travailler avec une vue globale
  - Penser simple et pratique
  - Optimiser et automatiser
- Les quatre dimensions de la gestion des services
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
  - Flux de valeur et processus
- Valeur du service

## INESIUM SAS

14 rue du moulin à vent

63190 LEZOUX

Email: formation@inesium.com

Tel: +33 (0)4 73 78 79 38

- Système de valeur du service
- Chaîne de valeur du service et flux de valeur
- Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien
- Pratiques ITIL®
  - Vue globale : Gestion de la sécurité de l'information, Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion des actifs TI, Supervision et gestion des événements, Gestion des déploiements.
  - Vue approfondie : Amélioration continue, Habilitation du changement, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des demandes de service, Centre de services, Gestion des niveaux de service
- Révisions
  - Révisions et mise en oeuvre
- Passage de la certification ITIL® Foundation
  - Examens Blancs
  - L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Tous nos formateurs certifiés sont des experts confirmés avec plus de 10 ans d'expériences.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle virtuelle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports
- En distanciel, il est nécessaire : - d'avoir une connexion internet fiable - de disposer d'un casque, d'un micro et une caméra

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

## Modalité de certification

### Modalité d'obtention

QCM de 40 questions : 26 bonnes réponses minimum

### Détails sur la certification

INESIUM n'assure pas la surveillance aux examens qui est prise en charge par Peoplecert, un tutoriel d'inscription vous sera remis à l'issue de la formation.

Le passage de l'examen nécessite d'avoir un PC avec les droits administrateurs afin de pouvoir installer les logiciels fournis par le centre de certification Peoplecert. Il est également préconisé de désactiver votre antivirus.

Lors du passage de l'examen, vous devrez vous munir de votre carte d'identité nationale ou de votre passeport.