

## ITIL® 4 Foundation, certification



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation



### PUBLIC CONCERNE

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



### PREREQUIS

- Bonne connaissance du SI indispensable



### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.



### MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



### MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



### MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



### ORGANISATION

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



### ACCESSIBILITE

- Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



### PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



### CERTIFICATION POSSIBLE

- Pearson vue

# ITIL® 4 Foundation, certification

## INTRODUCTION ET CONCEPTS GENERAUX

- La co-création de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les résultats
- La valeur, les coûts et les risques
- La gestion des services
- Le consommateur
- Le client
- L'utilisateur
- Le sponsor
- Les organisations
- L'offre de service
- Les relations de service
- La fourniture de services
- La consommation de services
- L'utilité et la garantie

## LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

- Avoir une approche holistique
- Les organisations et les personnes
- Les informations et les technologies
- Les partenaires et les fournisseurs
- Les processus et les flux de valeur

## LE SYSTEME DE VALEUR DES SERVICES (SVS)

- Les composantes du SVS
- Les principes directeurs
- La chaîne de valeur des services
- Engager
- Conception & transition
- Obtenir / construire
- Fournir & soutenir
- Améliorer

## LES PRATIQUES ITIL 4

- Les pratiques générales
- L'amélioration continue
- La gestion des fournisseurs
- La gestion des relations
- Les pratiques de gestion des services
- La gestion des actifs informatiques
- La gestion des configurations
- La gestion des demandes de services
- La gestion des incidents
- La gestion des mises en production
- La gestion des niveaux de services
- La gestion des problèmes
- Le centre de services
- Les pratiques techniques
- La gestion des déploiements

## JOURNEE DE CERTIFICATION (OPTIONNELLE)

- Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification
- Elle intègre une session de révision et le passage de la certification