

## ITIL® 4 Foundation

**Durée: 3 Jours**    **Réf de cours: ILFN4**    **Méthodes d'apprentissage: Intra-entreprise & sur-mesure**

### Résumé:

ITIL® 4 reflète de nouvelles façons de travailler qui ont accompagné la révolution numérique. La gestion des services, et ITIL® en particulier, est toujours un ensemble d'outils important, mais vous intégrez maintenant son adoption et son utilisation à une vaste gamme de nouvelles méthodes de travail (DevOps, Agile, SIAM, Site Reliability Engineering). Depuis ITIL® v3 en 2006, nous devons gérer un grand nombre de technologies nouvelles et mises à jour (Cloud, Serverless, Software Defined Networking, AI, etc.). Découvrez comment mettre en œuvre et améliorer vos processus informatiques, les avantages et les défis à relever grâce à la formation ITIL® Foundation. Vous maîtriserez les principes et meilleures pratiques permettant une gestion efficace et moderne des services informatiques. Le cours est basé sur le Framework ITIL® 4, présenté dans les dernières directives 2019 d'AXELOS. Vous apprendrez notamment comment mettre en œuvre les processus ITIL®, en vous appuyant sur l'expérience de nos formateurs. Cette formation présente une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovantes, et une évolution des processus existants. A l'issue de cette formation, les participants passeront la certification ITIL®4 Foundation. Cette formation bénéficie d'un espace digital "Xtra" - ouvert à tous les participants - qui combine des QCMs d'auto-évaluation, des ressources complémentaires ou mémo-pocket.

#### Financement :

- Cette formation est éligible à l'action collective de l'OPCO Atlas [ITIL](#).

*ITIL® et le Swirl logo™ sont des marques déposées d'AXELOS Limited, utilisées avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés*  
Mise à jour : 17.05.2022

### Public visé:

Cette formation s'adresse à toute personne débutante dans le management des services (ITSM), impliquée dans la livraison et la gestion de services IT (architectes, exploitants, développeurs, managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels, ...), et/ou certifiée dans les versions précédentes d'ITIL®, souhaitant mettre à jour ses connaissances.

### Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier les concepts clés de la gestion des services informatiques
- Expliquer comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider à l'organisation à adopter et à adapter à la gestion de service
- Expliquer les 4 dimensions de la gestion de service
- Définir le but et les composants du système de valeur de service
- Identifier les activités de la chaîne de valeur du service et expliquer comment elles s'interconnectent

### Pré-requis:

Aucun

### Test et certification

Le coût de l'examen est inclus dans les frais du cours. L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions;. Le seuil de réussite est de 65% minimum. (Passage du test en français par défaut)

**A l'issue de cette formation, les participants recevront un voucher et le processus détaillé pour programmer leur examen avec PeopleCert à la date et l'heure de leur choix grâce à la formule Online Proctoring. Le voucher a une durée de validité de 1 an.**

Le titre de certification ITIL® 4 Foundation est une condition préalable à d'autres qualifications ITIL4.

Cette formation permet aux participants de valider un total de 18 crédits PDUs dans le cadre de l'obtention ou du renouvellement de leur titre de **certification du PMI** (Project Management Institute).

## Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- ILFN4P - Préparation à l'examen ITIL 4 Foundation
- ITIL4DPI - ITIL® 4 Strategist - Direct, Plan, Improve
- ITIL4P-MSF - ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil

## Contenu:

Définitions de la gestion des services informatiques :

- Service
- Utilitaire
- Garantie
- Client
- Utilisateur
- Gestion du service
- Commanditaire

Concepts clés de la création de valeur

Concepts clés des relations de service

- L'offre de services
- La prestation de services
- La consommation de services
- Gestion de la relation de service

Exercice : Associer les valeurs aux parties prenantes (Stakeholders)

La nature, l'utilisation et l'interaction des 7 principes directeurs d'ITIL®

- Se concentrer sur la valeur
- Comment commencer ?
- Progresser itérativement avec les retours d'expérience
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de manière holistique
- Rester simple et pratique
- Optimiser et automatiser

Exercice : Etude de cas de Cruise Along Cars et son IT Services provider, Global City IT Services

Les 4 dimensions de la gestion de service

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

Exercice : explorer l'application des quatre dimensions de la gestion des services

Le système de valeur du service ITIL®

- La chaîne de valeur du service, ses entrées et sorties et son rôle dans le soutien des flux de valeur
- Éléments de la chaîne de valeur du service : Planifier, améliorer, engager, concevoir et faire la transition, obtenir/construire, livrer et soutenir

Exercice : Associer la chaîne de valeur du service au cycle de vie d'un nouveau service

Pratiques ITIL et prise en charge de la chaîne de valeur

- Amélioration continue (y compris modèle d'amélioration continue)
- Le contrôle des changements
- La gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de service
- Gestion des niveaux de service

Exercice 1 : Identifier le contenu du Registre d'amélioration continue- travail en groupe

Exercice 2 : Identifier et comprendre la pratique de gestion des incidents et sa relation avec la chaîne de valeur des services

Analyser les objectifs des pratiques ITIL® suivantes

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion de la relation client
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion de la configuration du service
- Gestion des actifs informatiques
- Analyse commerciale
- Gestion de la continuité de service
- Gestion du déploiement
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion des versions

Exercice 1 : Identifier et comprendre la pratique de gestion des incidents et sa relation avec la chaîne de valeur des services

Exercice 2 : Comprendre la principale raison pour laquelle les changements échouent et quelle partie des activités de la chaîne de valeur des services dans la pratique de contrôle des changements aborde ces questions (travail en groupe)

Exercice 3 : Permettre de définir la portée des termes et des clauses dans un contrat de niveau de service (SLA) (travail en groupe)

Préparation à la certification

- 2examens blancs et correction avec l'instructeur

## Méthodes pédagogiques :

Les participants réalisent un test d'évaluation des connaissances en amont et en aval de la formation pour valider les connaissances acquises pendant la formation.

Un support de cours en anglais et en français est remis à chaque participant au format électronique. L'examen blanc et l'examen final sont en français par défaut.

Pour profiter pleinement du support électronique dès le 1er jour, nous invitons les participants à se munir d'un PC ou d'une tablette, qu'ils pourront connecter en WiFi dans nos locaux de Rueil, Lyon ou Lille.

Cette formation permet aux participants de valider un total des crédits PDUs dans le cadre de l'obtention ou du renouvellement de leur titre de **certification du PMI** (Project Management Institute), selon la répartition suivante : 13 PDUs pour PMP®/PgMP® en Compétences techniques et 8 PDUs en Compétences Stratégie. PMP et PgMP sont des marques enregistrées du Project Management Institute, Inc  
*ITIL® et le Swirl logo™ sont des marques déposées d'AXELOS Limited, utilisées avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés*

---

## Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- **Compétence du formateur** : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- **Suivi d'exécution** : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr).

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur [globalknowledge.fr/handicap](http://globalknowledge.fr/handicap)
- Le Règlement intérieur est disponible sur [globalknowledge.fr/reglement](http://globalknowledge.fr/reglement)