ITIL® 4 Foundation avec certification

Date et durée
Code formation : ITILFO Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures

Formation avec certification
ITIL™ 4

Description

Cette formation prépare les participants à la certification ITIL® ***4 Foundation****. En tant que* ***centre ATO*** *accrédité par PeopleCert, cette formation Oo2 répond à toutes les exigences de PeopleCert et est dispensée par un* ***formateur accrédité****.*

Pourquoi vous devriez suivre cette formation?

Suivre la formation ITIL® 4 Foundation permet d'acquérir les **bases essentielles de la gestion des services informatiques selon un référentiel reconnu à l'échelle internationale.** Elle offre une compréhension claire des principes clés d'ITIL, centrés sur la création de valeur et l'amélioration continue, et fournit un langage commun qui facilite la collaboration entre les équipes informatiques et les métiers. Cette formation permet également d'identifier les processus et les rôles nécessaires à une gestion efficace des services, tout en structurant les pratiques IT autour des besoins réels des utilisateurs. **Tout au long de la formation, un scénario fil rouge est utilisé pour mettre en pratique les concepts abordés, favoriser leur appropriation progressive et offrir à chaque participant une meilleure compréhension des enjeux concrets de la gestion des services IT.** Enfin, elle prépare au passage de la certification ITIL® 4 Foundation, un atout valorisé sur le marché de l'emploi pour tout professionnel évoluant dans les environnements IT.

Résultats attendus.

A la fin de ce programme de 3 jours, vous passerez un examen blanc afin de vous préparer au **passage de l'examen officiel ITIL® 4 Foundation** inclus dans notre offre. Vous serez ainsi parfaitement formé aux fondamentaux de ce référentiel et serez en mesure d'obtenir **la 1ère certification professionnelle sur ITIL®** (*plus d'informations dans l'onglet certification*).

A noter que la certification **ITIL4 Foundation - Optimisation des opérations IT avec les besoins** **pertoire Spécifique sous le n° RS7093**, rendant cette **mation (CPF)** et le passage de l'examen obligatoire.

Oo2 est un ATO accrédité par AXELOS® et PeopleCert pour

délivrer les formations ITIL™. Ce statut vous garantit de suivre des cours avec un formateur agréé et des supports

officiels.

Objectifs

A l'issue de cette **formation ITIL 4 Foundation**, vous atteindrez les objectifs suivants :

- comprendre les concepts et le vocabulaire de la gestion des services IT ;
- se familiariser avec le modèle, le vocabulaire, les dimensions et les pratiques d'ITIL 4 ;
- comprendre le système de valeur des services ITIL ;
- être préparé pour le passage de l'examen officiel ITIL® 4 Foundation.

Points forts

- Formation dispensée par un **ATO accrédité PeopleCert**
- **Supports de cours officiel** inclus
- **Examen officiel ITIL4 Foundation inclus**
- **En cas d'échec, une seconde tentative gratuite est incluse.**

Certification

À l'issue de la formation, chaque participant recevra un **voucher** (bon d'échange) qui lui permettra de **planifier son examen ITIL 4 Foundation** en ligne (en français ou en anglais).
Les questions couvrent les domaines de compétence suivants :

- Ce qu'est un service et comment il crée de la valeur;
- Les 7 principes d'ITIL;
- Les 4 dimensions d'un bon service (personnes, technologies, etc.)
- Le fonctionnement du système ITIL
- Les principales pratiques ITIL.

Cet examen consiste à **répondre à un QCM de 40 questions**. Durée: 1 heure, à livre fermé
Un score minimum requis de 65 % (soit 26 bonnes réponses) est nécessaire pour valider l'épreuve.

A l'attention des candidats ayant mobilisé leur CPF
(Compte Personnel de Formation) - FRANCE
Avant de passer la partie QCM de l'examen, vous devrez d'abord réaliser une **mise en situation pratique** à partir d'un **scénario fictif**, comprenant deux étapes :

- Un écrit individuel (2h) : le candidat devra analyser la situation présentée et formuler une proposition d'amélioration de service, en mobilisant les concepts fondamentaux d'ITIL® 4.
- Une soutenance orale (1h): le candidat devra, devant un jury indépendant composé d'au moins 2 experts ITIL 4, présenter et justifier ses choix, démontrer sa compréhension globale des enjeux de la gestion des services IT et répondre aux questions du jury.

Un score minimum requis de 65 % est nécessaire pour valider l'épreuve
L'ensemble des deux épreuves (Cas pratique + QCM) **devront être réalisées dans un délai de 30 jours à l'issue de la formation.**
Vous devrez réussir les deux épreuves pour être certifié.

Une fois votre examen réussi, vous recevrez votre certification ITIL® 4 Foundation.

A NOTER:

- En cas d'échec, une **seconde tentative gratuite** est incluse.

- La certification ITIL® 4 Foundation est **valide 3 ans** (renouvelable)
- Elle constitue un prérequis pour accéder à l'ensemble des certifications **de niveau intermédiaire** et **avancé** du parcours ITIL® 4 tels que **Create, Deliver and Support**, **Drive Stakeholder Value**, **High Velocity IT**, ou encore **Direct, Plan and Improve**. Ces modules permettent ensuite d'obtenir des titres reconnus comme **ITIL® Managing Professional** ou **ITIL® Strategic Leader**.

Notre offre inclut la possibilité de repasser l'examen, sans frais supplémentaires, en cas d'échec au premier passage.

Modalités d'évaluation

Quiz / QCM
Etude de cas
Examen blanc

Pré-requis

Suivre la **formation ITIL 4 Foundation** nécessite le prérequis suivant :

- une expérience professionnelle dans un service informatique et des connaissances de base en matière de gestion.

Public

Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- les professionnels des technologies de l'information (TI) qui souhaitent acquérir une compréhension approfondie des meilleures pratiques de gestion des services informatiques ;
- les responsables des services informatiques et les gestionnaires de prestation de services qui cherchent à améliorer l'efficacité opérationnelle et à optimiser les processus de gestion des services ;
- les chefs de projet impliqués dans la gestion et la livraison de services informatiques ;
- les membres d'équipe impliqués dans la fourniture, le support ou la gestion des services informatiques.

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Chef de projet / Responsable de projet
Directeur des Systèmes d'Information (DSI)

Programme

1.Tour de table

- Introduction individuelle.
- Exploration des attentes et des objectifs de chaque participant.
- Introduction au cadre de la formation.
- Alignement avec les objectifs et enjeux spécifiques.
- Présentation du scénario fictif, fil rouge de la formation..

2. Comprendre les bases de la gestion des services IT

- Présentation et description des terminologies service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services et sponsor.
- Présentation et description des terminologies coût, valeur, organisation, résultat, produit, risque, utilité et garantie pour la création de valeur des services informatiques.
- Présentation et description des terminologies offre de services, gestion de la relation de service, prestation de services et consommation de services pour la relation de service.
- ***Fil rouge:*** *Identifier les composantes d'un service dans le scénario fictif : qui sont les utilisateurs, quelle est la valeur attendue, quels sont les coûts et risques associés ?*

3. Comprendre les 7 principes fondamentaux d'ITIL® 4

- Le rôle, l'importance et le fonctionnement des principes ITIL.
- Présentation des 7 principes :
    - se concentrer sur la valeur ;
    - commencer là où vous êtes ;
    - progresser de manière itérative avec le retour d'expérience ;
    - collaborer et promouvoir la visibilité ;
    - penser et travailler de manière holistique ;
    - rester simple et pratique ;
    - optimiser et automatiser.
- ***Fil rouge:*** *Face à une problématique du scénario, choisir les principes ITIL® les plus pertinents à mobiliser et justifier leur application dans un contexte donné.*

4. Comprendre les 4 dimensions du cadre ITIL® 4

- Présentation des 4 dimensions :
    - les organisations et les personnes.
    - l'information et la technologie.
    - les partenaires et les fournisseurs.
    - le flux de valeur et les processus.
- ***Fil rouge:*** *Identifier dans le scénario les impacts sur chacune des 4 dimensions. Les stagiaires doivent cartographier les leviers à actionner pour équilibrer les dimensions.*

5.Comprendre le système de valeur des services ITIL® 4

- Présentation du système de valeur des services (SVS).
- La relation entre la chaîne de valeur des services et la manière dont celle-ci contribue aux flux de valeur.
- Présentation des objectifs de chaque activité de la chaîne de valeur :
    - la planification ;
    - l'amélioration ;
    - l'engagement ;
    - la conception et la transition ;
    - l'obtention et la construction ;
    - la livraison et le support.
- ***Fil rouge:*** *À partir du scénario, représenter un flux de valeur existant et proposer une nouvelle chaîne de valeur pour améliorer la performance du service.*

6. Comprendre les 15 pratiques d'ITIL® 4

- Présentation des pratiques et de leurs objectifs :
    - la gestion de la sécurité de l'information ;
    - la gestion des relations ;
    - la gestion des fournisseurs ;
    - la gestion des actifs informatiques ;

    - la gestion de la surveillance et des événements ;
    - la gestion des releases ;
    - la gestion de la configuration des services ;
    - la gestion des déploiements ;
    - l'amélioration continue ;
    - la facilitation du changement ;
    - la gestion des incidents ;
    - la gestion des problèmes ;
    - la gestion des demandes de service ;
    - le support de service (service desk) ;
    - la gestion des niveaux de service.
- ***Fil rouge:*** *Simuler la réponse de l'organisation à un incident majeur dans le scénario : choix des pratiques pertinentes, articulation entre elles, et proposition d'un plan d'action.*

7. Se préparer à l'examen ITIL® 4 Foundation

- Bilan final du scénario / fil rouge
- Passage d'un examen blanc avec auto-correction.
- Séance de questions/réponses.
- Conseils pour le passage de l'examen officiel.

ITIL™ est une marque déposée d'Axelos Limited.
Tous droits réservés.