
Formation ITIL V4 Foundation

Durée : 03 jours.

Ref : FIV4

Cours officiel : Peoplecert

Objectifs de la formation ITIL V4 Foundation

PLB est accrédité PeopleCert et Axelos pour le passage de la formations et de l'examen ITIL®v4 Foundation. Le cours est dispensé par un formateur accrédité. Le support de cours qui vous sera remis est le support officiel, accrédité par Axelos. Le passage de l'examen ITIL®v4 Foundation se déroule la dernière demie-journée.

Plébiscitée à travers le monde depuis plusieurs dizaines d'années, la norme ITIL (Information Technology Infrastructure Library) traite de la gestion des services informatiques, également appelés ISTM pour « Information Technology Service Management ». ITIL opère en 2019 sa plus importante mise à jour depuis le lancement de sa version 3 en 2006. Intégrant les enjeux de la quatrième révolution industrielle caractérisée par la transformation digitale de la société et les nouvelles technologies qui l'accompagnent (cloud, architecture, serverless, IA...) **ITIL 4** fournit aux organisations des directives complètes sur la gestion de la technologie de l'information dans l'économie moderne des services.

Cette formation certifiante ITIL 4 Foundation vous fournira un référentiel solide et reconnu des meilleures pratiques digitales et vous préparera activement au passage de la **certification ITIL 4 Foundation** passée la dernière demi-journée.

À l'issue de cette formation ITIL 4 Foundation, vous saurez notamment :

- Acquérir les connaissances de base et les concepts clés de ITIL®4
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL 4 peuvent améliorer l'organisation
- Comprendre les 4 dimensions de l'ITSM
- Comprendre les buts et composants du Service Value System (SVS), de la Service Value Chain (SVC), des activités de la Service Value Chain
- Comprendre les concepts clefs de l'amélioration continue (CI)
- Appréhender les pratiques ITIL 4
- Préparer et passer l'examen ITIL®4 Foundation

PRÉ-REQUIS :

Une culture informatique d'entreprise est recommandée pour suivre cette formation ITIL V4 Foundation.

PUBLIC :

Ce cours s'adresse à toute personne désireuse d'obtenir la certification ITIL 4 Foundation et plus particulièrement aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et de toutes celles et ceux qui participent à la conception ou à la gestion de produits et services numériques modernes.

Contenu du cours ITIL V4 Foundation

Introduction à ITIL V4

Concepts-clés : définitions et descriptions

La gestion des services et la valeur
Les organisations
Les fournisseurs de service
Les consommateurs de service
Les autres parties prenantes
Les services, produits et offres de service
Les relations entre services
La valeur : résultats, coûts et risques
Utilité et garantie

Les 7 principes directeurs d'ITIL V4

Qu'est-ce qu'un principe directeur ?
Appliquer les principes directeurs
ITIL 4 et l'agilité
Présentation détaillée des 7 principes :
- Privilégier la valeur
- Commencer à son niveau
- Avancer par itération avec retour d'informations
- Collaborer et être transparent
- Adopter un approche holistique
- Opter pour la simplicité et l'aspect pratique
- Optimiser et automatiser
Interaction des principes directeurs

Les 4 dimensions de la gestion des services

Présentation détaillée des 4 dimensions :
- Organisation et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus
Facteurs extérieurs influençant les dimensions

Le système de valeur du service ITIL

Définition
But et structure du système
SVS et les silos organisationnels
SVS, agilité et résilience organisationnelles

La chaîne de valeur (SVC) et ses activités

Définition
Les 6 activités de la SVC
Description synthétique des 6 activités

Le modèle d'amélioration continue (CI)

Description du modèle
Ses avantages
Le flux en 7 étapes
Liens entre le modèle et les principes directeurs

Les pratiques ITIL V4

Définition
Cartographie des pratiques
Les pratiques de gestion générale
Les pratiques de gestion des services
Les pratiques de gestion technique

Préparation à l'examen de certification ITIL V4

Termes ITIL et non ITIL : repérage et discrimination
Choisir la réponse par approche VRAI / FAUX
Repérage rapide et bonne compréhension de questions complexes
Apprendre à éviter les pièges inhérents à la syntaxe
Technique de gestion du temps de l'examen

Exercices

*Révision des trucs et astuces classiques liés aux certification ITIL pour plus de chances de réussir à l'examen.
Validation des acquis par la réalisation d'un examen blanc puis correction et dernière révision avant le "vrai" examen*

Passage de la certification ITIL V4 Foundation

1 heure pour répondre aux 40 questions (il faut au moins 65% de réponses correctes, donc 26 bonnes réponses, bonne chance !!!)

Certification ITIL 4 Foundation

Le passage de la certification ITIL 4 Foundation s'effectue la dernière demi-journée de la formation : il est demandé aux participants de se présenter avec une pièce d'identité en cours de validité.

L'examen consiste en un QCM d'une heure, composé de 40 questions : si au moins 65% des réponses sont correctes (soit 26/40), la certification est acquise. Un support (pour le moment en anglais) sera fourni aux stagiaires pour préparer l'examen.

Le titre de certification ITIL 4 Foundation est une condition préalable à d'autres qualifications ITIL 4 qui seront disponibles en cours d'année.