

# ITIL Foundation V4 + Certification

ITILV4C

L'intérêt des organisations informatiques pour les meilleures pratiques ITIL® est maintenant prouvé au niveau mondial. Hormis l'alignement de l'informatique sur les métiers de l'entreprise, les bénéfices possibles de la mise en place des processus ITIL® sont : l'amélioration de la satisfaction client ; la réduction des coûts sur le long terme ; une amélioration continue de la qualité ; et un retour sur investissement réaliste.

## Objectifs

### Public Visé

Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services informatiques.

- Toute personne certifiée dans les versions précédentes d'ITIL® et souhaitant mettre à jour ses connaissances et sa certification.

### Objectifs pédagogiques

- Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL®, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL® pour la gestion des services
- Rattacher la démarche ITIL® à la vie quotidienne de la gestion des services dans une organisation
- Être préparé au passage de l'examen de certification ITIL® 4 Foundation

### Méthodes et moyens pédagogiques

Formation axée sur la mise en pratique  
Méthode participative  
Exposé théorique  
Alternance de cours et d'exercices dirigés ou en autonomie  
Travaux individuels et corrections collectives  
Evaluation croisée et partage de bonnes pratiques  
Support de cours

### Qualification Intervenant(e)(s)

Consultant formateur spécialiste ITIL.

### Pré Requis

- Il est recommandé de posséder une expérience dans le domaine des services informatiques (conception, développement, exploitation).
- La densité de la formation peut impliquer un travail personnel en soirée pour préparer l'examen de certification.

### Parcours pédagogique

#### Présentation générale du référentiel ITIL® v4

##### Comprendre les concepts clés de la gestion des services

Définir les concepts d'ITIL® - Service, utilité, garantie, client, utilisateur, management des services, sponsor  
Décrire les concepts clés de création de valeur avec des services - Coût, valeur, organisation, résultat, livrable, risque, utilité, garantie  
Décrire les concepts clés de la gestion des relations dans le management des services - Offre de service - Gestion de la relation de service - Prestation de service - Consommation de service

##### Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services

Décrire la nature, l'utilisation et les interactions des principes directeurs  
Expliquer l'usage des principes directeurs  
- Se concentrer sur la valeur - Commencer où vous en êtes - Progresser itérativement avec les commentaires - Collaborer et promouvoir la visibilité - Penser et travailler de manière holistique - Rester simple et pratique - Optimiser et automatiser

##### Comprendre les 4 dimensions de la gestion des services

Organisations et personnes  
Information et technologie  
Partenaires et fournisseurs  
Chaînes de valeur et processus

##### Comprendre le but et les composantes du système de valeur des services (ITIL® Svs)

Décrire le système de valeur des services (ITIL® Svs)

##### Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services ITIL® (ITIL® Svc) et leurs interconnexions

Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services (ITIL® Svc), et comment elle soutient les flux de valeur  
Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur - Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, obtenir et construire, livrer et supporter

##### Comprendre le but des pratiques ITIL® et la terminologie associée

Situer les 34 pratiques d'ITIL® : - Les pratiques de Gestion de Service - Les

STRATEGIE Formation - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 95970120697

Version : ITILV4C-20230403

pratiques de Gestion Technique - Les pratiques de Gestion Générale  
Définir la terminologie et les termes-clés d'ITIL® - Disponibilité, actif de service, événement, élément de configuration, changement, incident, problème, erreur connue, CAB, CMDB/CMS, SKMS...

**Etudier 15 pratiques ITIL®**

Contrôle des changements  
Gestion des incidents  
Gestion des actifs IT  
Surveillance et gestion des événements  
Gestion des problèmes  
Gestion des demandes de services  
Gestion de la configuration de service  
Gestion des mises en production  
Gestion des niveaux de service  
Centre de service  
Gestion des relations  
Amélioration continue  
Gestion de la sécurité  
Gestion des fournisseurs  
Gestion des déploiements

**Préparation de l'examen de certification**

Révisions du programme de formation  
Examen blanc avec correction collective et commentée par le formateur +  
Méthodologie et conseils pour aborder l'examen  
Passage de l'examen officiel de certification ITIL® 4 Foundation  
QCM de 40 questions à répondre en 1 heure, sans document  
Un score minimum de 65% (26 bonnes réponses) est requis à l'examen pour obtenir la certification.

## Méthodes et modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement
- Evaluation en cours de formation : exercices
- Evaluation de fin de formation : passage de la certification ITIL Foundation v4
- Bilan individuel des compétences acquises
- Questionnaire de satisfaction à chaud

## Modalités d'Accessibilité

Nous consulter

### Durée

**21.00** Heures  
**3** Jours

### Effectif

De 1 à 8 Personnes



Contactez-nous !

Jean-Yves ARIBO  
Conseiller formation IT

Tél. : 0690371551  
Mail : jaribo@strategie-info.com



235871

STRATEGIE Formation - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 95970120697

Version : ITILV4C-20230403

## Stratégie Informatique

Guadeloupe : Immeuble la Coupole, Grand-Camp 97142 ABYMES Tél : 05 90 83 06 18 Fax : 05 90 83 46 71  
Martinique : Immeuble Sera n°6, Zone de Manhity 97232 LAMENTIN Tél : 05 96 57 40 20 Fax : 05 96 51 60 53  
SARL AU CAPITAL DE 7775€ - SIRET 352 717 193 00044-APE 6202 A