

ITIL V4 Foundation

Objectifs du cours	Public cible	Prérequis
Apprendre les bases et le vocabulaire du référentiel ITIL V4	La formation s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et techniciens	Il est conseillé d'avoir de l'expérience professionnelle ou une compréhension des métiers de la production de services et support dans le domaine informatique

Contenu de cours

Jour 1

Comprendre les concepts clés de la gestion des services

- Définir les concepts ITIL®
 - Service, utilité, garantie client, utilisateur, management des services, sponsor
- Décrire les concepts clé 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 adapter la gestion des services

- Décrire la nature, l'utilisation et les interactions entre 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

- Organisation et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Chaînes de valeurs et processus

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

- Décrire le système de valeurs des services (ITIL® Svs)

Jour 2

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 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, etc.

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

Jour 3

Préparation à l'examen de certification

- Révision 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

Durée

3 jours
(8h30 – 12h00 et
13h30 – 17h00)

Tarifs

Formation Multi-Entreprises :
CHF 2'490.- (par pers.)

Formation : *sur demande*

Prix de l'examen : non inclus. Prix sur demande.

Langue(s)

Ce cours peut
être donné en
français ou en
anglais

Remarques

Dans le cas de cours Entreprise, nous pouvons organiser un contenu sur mesure ou à la carte.

Les prix sont mentionnés hors TVA (8,1%) et en CHF (Francs suisses).

Les formations « Multi-Entreprises » ne s'ouvrent qu'à partir de 3 inscriptions.