

# Formation ITIL 4 Foundation – E-Learning Tutoré

## Description de la formation ITIL 4 Foundation E-Learning

Le référentiel de bonnes pratiques ITIL est devenu la référence en matière de gestion des services IT.

La version 4 (2019) représente une importante mise à jour par rapport à la version 3 (2006) en intégrant notamment les pratiques qui transforment les entreprises d'aujourd'hui (Digital, Cloud, IA, Agilité, DevOps, etc.).

Cette **formation ITIL V4 Foundation E-Learning** a été spécialement conçue pour être suivie dans un contexte E-learning tutoré (QCM, vidéo, assistance, etc.) conforme à la marque ITIL d'Axelos. Elle vous prépare efficacement au passage de l'examen en ligne.

Vous accédez à notre plateforme dédiée (support de cours, travaux pratiques, QCM, vidéo, etc.) et vous bénéficiez du support d'un consultant formateur (tutorat) directement via le portail, par e-mail, téléphone ou visioconférence pendant toute la durée de la session d'e-learning.

## Objectifs

### Objectifs opérationnels :

L'objectif de cette formation est d'**obtenir la certification de premier niveau** ITIL 4® Foundation tout en étant capable de mettre en œuvre concrètement les notions et bonnes pratiques fondamentales du référentiel ITIL 4 dans les projets actuels ou futurs de l'entreprise.

### Objectifs pédagogiques :

À l'issue de cette **formation ITIL V4 Foundation E-Learning**, vous aurez acquis les connaissances et compétences nécessaires pour :

- Connaître le vocabulaire et restituer les principales définitions du Framework ITIL 4®
- Connaître les concepts clefs du management des services
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL4® peuvent améliorer l'organisation
- Comprendre et acquérir les 4 dimensions de la gestion des services
- Comprendre comment une organisation crée de la valeur (Système de Valeur des Services, ITIL 4 SVS)
- Comprendre les buts et composants de la Service Value Chain (SVC), et leurs interconnexions
- Comprendre les pratiques ITIL (vocabulaire et objectifs)
- Comment ITIL se décline pratiquement au quotidien
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL4 Foundation

Le plan de cours respecte le syllabus imposé par Axelos afin de préparer le participant au passage de la certification ITIL 4 Foundation de la meilleure façon.

Nous avons pris le parti de dépasser le simple cadre de la certification en proposant des études de cas concrètes qui témoignent de la réussite de l'adoption d'ITIL dans l'organisation des entreprises.

Cette approche pédagogique est importante dans un contexte E-learning où le formateur peut difficilement se livrer à des digressions ou raconter des anecdotes. L'expérience terrain est pourtant fondamentale pour tirer pleinement partie de cette formation et éviter de lui donner une dimension trop théorique et abstraite, même si l'on obtient la certification.

## À qui s'adresse cette formation ?

### Public :

Ce cours ITIL V4 Foundation E-Learning s'adresse à toute personne désireuse d'obtenir la certification ITIL 4® Foundation.



**ITgate**

Training

Your Gateway to Excellence

Au-delà de la certification, ITIL étant une démarche structurante pour tous les services informatiques d'une entreprise, cette formation s'adresse à toute personne impliquée dans la livraison et la gestion de services IT (architectes, exploitants, développeurs, managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants, opérationnels, ...).

### **Prérequis :**

Il est préférable de connaître le vocabulaire général du système d'information d'une entreprise auquel ITIL fait référence, bien que ce dernier reste facilement accessible (client, fournisseur, livrable, logiciel, SI, DSI, incident, etc.).

## **Contenu du cours ITIL 4 Foundation E-Learning**

### **Introduction à ITIL 4**

#### **Concepts-clés : définitions et descriptions**

Les Parties Prenantes

Les Actifs de service

La notion de Service

Nature de la Valeur

Gouvernance de la Valeur

La Relation de service

#### **Les 4 dimensions de la gestion des services**

Organisation et personnes

Informations et technologies

Partenaires et fournisseurs

Chaîne de valeur et processus

#### **Les principes directeurs de ITIL 4**

Vue d'ensemble et interactions entre ces principes

Se concentrer sur la valeur

Ne pas repartir de zéro : démarrer où l'on est

Progresser de façon itérative avec le feedback

Collaborer et promouvoir la visibilité

Abandonner les silos : penser et travailler de manière holistique

Rester simple et pratique.

Optimiser et automatiser

Exemples de projets d'entreprise où l'on retrouve ces principes directeurs dans l'organisation au quotidien

## **Le système de valeur des services (SVS)**

La Gouvernance

La chaîne de valeur de service

Les pratiques

L'Amélioration continue

Optimiser et automatiser

## **Les activités de la chaîne de valeur de service (SVC)**

Planifier

Améliorer

Engager

Concevoir et réaliser

Obtenir et Construire

Délivrer et Supporter

Exemple d'un cycle complet (portail helpdesk)

## **Les Pratiques de gestion de services**

Centre de services - Service desk

Gestion des requêtes

Surveillance et gestion des événements

Gestion des incidents

Gestion des problèmes



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Gestion des actifs informatiques

Gestion des configurations

Contrôle du changement

Gestion des mises en production

Gestion des niveaux de service

## **Pratiques de gestion générale**

Gestion de la sécurité de l'information

Gestion de la relation

Gestion des fournisseurs

Gestion de l'amélioration continue

Exemples concrets d'amélioration continue dans le cas d'un centre de service (gestion des incidents)

## **Pratiques de gestion technique**

Gestion des déploiements

## **Se préparer à la certification ITIL 4® Fondamentaux**

Révision des trucs et astuces classiques liés aux certification ITIL pour plus de chances de réussir à l'examen

Série de Qcm et d'examens blancs pour s'entraîner à la certification

Correction des examens blancs