

# ITIL 4 Foundation - Préparation et certification

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHMSI0639



adhara.fr

## Objectifs

Comprendre l'approche de l'informatique envisagée comme service. Comprendre les grands concepts et principes d'ITIL et d'identifier les progrès possibles pour son travail comme celui de son équipe, en lien avec les recommandations d'ITIL. Fournir une solide compréhension du modèle ITIL et de ses évolutions pour s'adapter aux technologies et méthodes de travail actuelles. Démontrer l'acquisition du vocabulaire et la compréhension des concepts en passant la certification Itil® Foundation.

## Participants

Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques.

## Prérequis

Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique, du management et de la qualité est fortement recommandée. La densité du cours rend nécessaire un travail en soirée pour préparer la certification.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

Le passage de la certification nécessitera un travail personnel entre chaque journée de formation afin de permettre une bonne assimilation des concepts abordés.

## Certification

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

## Programme

# ITIL 4 Foundation - Préparation et certification

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHMSI0639



adhara.fr

## Vue globale d'ITIL

Principes de gestion des services informatiques

Concepts, définitions et terminologie : service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services, coût, valeur, résultat, livrable et produit, gestion des risques

## Les principes directeurs

La valeur au centre des préoccupations

Partir de l'existant

Progresser de manière itérative

Collaborer et promouvoir la visibilité

Penser et travailler avec une vue globale

Penser simple et pratique

Optimiser et automatiser

## Les quatre dimensions de la gestion des services

Organisations et personnes

Information et technologie

Partenaires et fournisseurs

Flux de valeur et processus

## Valeur du service

Système de valeur du service

Chaîne de valeur du service et flux de valeur

Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien

## Pratiques ITIL

Vue globale : Gestion de la sécurité de l'information, Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion des actifs TI, Supervision et gestion des événements, Gestion des déploiements,

Vue approfondie : Amélioration continue, Contrôle du changement, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des demandes de service, Centre de services, Gestion des niveaux de service

## Passage de la certification ITIL Foundation