

ITIL[®] 4 FOUNDATION + PASSAGE DE LA CERTIFICATION

Fiche descriptive de la formation

Durée : 3 jours (21 heures). **Contact** : contact@cellaconsilium.fr

Objectifs : Cette formation ITIL[®] de 3 jours permet au stagiaire de comprendre les concepts clés de la gestion des services IT selon ITIL[®], dans l'objectif de répondre aux attentes des métiers tout en s'inscrivant dans une démarche de co-crédation de valeur. Cette formation officielle présente la structure des concepts ITIL[®], la terminologie associée ainsi que la philosophie sous-jacente. Elle prépare également au passage, à l'issue du cours, de l'examen de certification ITIL[®] 4 Foundation.

- Comprendre en quoi les concepts, principes directeurs et recommandations d'ITIL[®] permettent de concilier Agilité, Performance et Industrialisation grâce à une approche moderne des systèmes d'information ;
- Appréhender l'approche holistique de la co-crédation de valeur proposée aux clients *via* l'offre de services ;
- Comprendre les 4 dimensions de la gestion des services ITIL[®], le Système de Valeur des Services et la Chaîne de Valeur des Services ;
- Comprendre pourquoi et comment les pratiques ITIL[®] soutiennent activement la co-crédation de valeur et maintiennent la valeur ;
- Préparer et réviser activement la certification ITIL[®] 4 Foundation ;
- Passer l'examen de la certification ITIL[®] 4 Foundation.

Prérequis :

- Notions générales d'organisation des entreprises ;
- Notions générales d'organisation d'un système d'information ;
- Familiarisation avec les métiers de l'informatique.

Concernant le passage de la certification le 3ème jour de la formation, quelques heures de travail personnel (révision) sont hautement recommandées en dehors des heures de cours (relectures du support de cours et des notes prises).

Modalités d'accès : Aucune certification, aucun diplôme préalable n'est exigé pour bénéficier de cette formation. Afin de nous assurer conjointement qu'elle répondra pleinement à vos attentes, un conseiller pédagogique Cella Consilium prendra au préalable contact avec vous par téléphone ou par e-mail ; un questionnaire d'évaluation de vos besoins vous sera également proposé.

Public concerné : Cette formation bénéficie en pratique à tout professionnel acteur direct ou indirect du SI des organisations, et plus généralement à toute personne interagissant au niveau décisionnel et stratégique avec des départements IT .

Ex : Responsable informatique, Chef de projet IT, consultant/auditeur, Expert des SI, Expert de solution technique, Service Delivery Manager, Responsable Support, Technicien Support, Responsable des infrastructures IT, Responsable Qualité.

Nombre de participants : 14 participants maximum.

Méthodes pédagogiques :

- Formation présentielle ;
- Support de cours fourni à chaque participant ;
- La formation propose des retours d'expérience issus de la pratique Métier du formateur.

Évaluation des acquis pédagogiques :

- Formation ponctuée de questionnaires interactifs et participatifs ;
- Examens blancs et corrections, dont le matin du 3ème jour de la formation ;
- Passage de l'examen officiel de la certification ITIL® 4 Foundation le 3ème jour de la formation.

Accessibilité aux personnes handicapées :

Pour nos formations inter-entreprises, nous sélectionnons des lieux et des salles de formation accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposant de locaux sanitaires adaptés. Si vous êtes travailleur ou demandeur d'emploi en situation de handicap, n'hésitez pas à nous le mentionner afin que nous nous assurons spécifiquement que tout sera mis en œuvre pour votre autonomie, votre confort et votre sécurité.

Délais d'accès et tarification : veuillez s'il-vous-plaît vous référer à notre site Internet www.cellaconsilium.fr

CONTENU DE LA FORMATION

1 - Introduction et concepts généraux

- La co-création de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les résultats
- La valeur, les coûts et les risques
- La gestion des services
- Le consommateur
- Le client
- L'utilisateur
- Le sponsor
- Les organisations
- L'offre de service
- Les relations de service
- La fourniture de services
- La consommation de service
- L'utilité et la garantie

2 - Les 4 dimensions de la gestion des services

- Avoir une approche holistique
- Les organisations et les personnes
- Les informations et les technologies
- Les partenaires et les fournisseurs
- Les processus et les flux de valeur

3 - Le système de valeur des services (SVS)

- Les composantes du SVS
- Les principes directeurs
- La chaîne de valeur des services
- Engager
- Conception & transition
- Obtenir / construire
- Fournir & soutenir
- Améliorer

4 - Les pratiques ITIL 4

- Les pratiques générales

L'amélioration continue
La gestion des fournisseurs
La gestion des relations

- Les pratiques de gestion des services
 - La gestion des actifs informatiques
 - La gestion des configurations
 - La gestion des demandes de services
 - La gestion des incidents
 - La gestion des mises en production
 - La gestion des niveaux de services
 - La gestion des problèmes
 - Le centre de service
- Les pratiques techniques
 - La gestion des déploiements

5 - Préparation à la certification

- Il est recommandé que les participants consacrent 6 heures de travail personnel pendant les 3 jours aux révisions, relectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

6 - Passage de l'examen de certification ITIL 4 Foundation

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® 4 Foundation » ;**
- **Documents :** Aucun document n'est autorisé pendant l'examen (exception : 1 dictionnaire papier si la langue de l'examen n'est pas votre langue maternelle) ;
- **Langue :** Français ou Anglais ;
- **Type :** L'examen comporte une quarantaine de questions à choix multiples (QCM avec une seule bonne réponse) ;
- **Durée :** L'examen dure **60mn** ou 75mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat ;
- **Réussite :** Les candidats doivent atteindre **26 points sur 40** pour réussir l'examen (65%).

Les stagiaires doivent se munir d'un document officiel permettant de confirmer leur identité (ex : carte nationale d'identité, passeport).