

## Formation ITIL 4 Foundation

<b>Durée :</b>	3.0 jour(s)
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la démarche <b>ITIL®</b></li> <li>• Être capable de mettre en pratique les concepts clés d'<b>ITIL®</b></li> <li>• Connaître les 4 dimensions de la gestion de service</li> <li>• Identifier les composants du système de valeur de service.</li> </ul>
<b>Public :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce cours s'adresse à tous les niveaux de professionnels de l'informatique et à ceux qui participent à la conception, la construction, la fourniture et la gestion de produits et services numériques modernes.</li> </ul>
<b>Prérequis :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est recommandé de disposer d'une culture informatique d'entreprise</li> </ul>
<b>Modalités et moyens pédagogiques</b>	Démonstrations visuelles et pratiques. Salle de formation équipée d'un poste PC par personne et de dispositif vidéo Grand Ecran. Support eBook et manuel officiel obligatoire en sus. Portail web: <a href="http://maformation.vaelia.fr">maformation.vaelia.fr</a>
<b>Modalités d'évaluation</b>	Auto évaluation des acquis, exercices pratiques et/ou échanges avec le formateur.
<b>Moyens d'encadrement</b>	Un formateur expert spécialisé en Méthodologie et Gestion de projet dont les compétences ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou Vaelia.
<b>Satisfaction globale :</b>	4.74/5 <i>Calculée à partir des évaluations stagiaires sur les 12 derniers mois.</i>

## Jour 1

### Définitions de la gestion des services informatiques

- Service
- Utilitaire
- Garantie
- Client
- Utilisateur
- Gestion du service
- Commanditaire

### Concepts clés des relations de service

- L'offre de services
- La prestation de services
- La consommation de services
- Gestion de la relation de service

### La nature, l'utilisation et l'interaction des 7 principes directeurs d'ITIL®

- Se concentrer sur la valeur
- Comment commencer ?
- Progresser itérativement avec les retours d'expérience
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de manière holistique
- Rester simple et pratique
- Optimiser et automatiser

## Jour 2

### Les 4 dimensions de la gestion de service

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

### Le système de valeur du service ITIL®

- La chaîne de valeur du service, ses entrées et sorties et son rôle dans le soutien des flux de valeur
- Éléments de la chaîne de valeur du service : Planifier, améliorer, engager, concevoir et faire la transition, obtenir/ construire, livrer et soutenir

### Pratiques ITIL® et prise en charge de la chaîne de valeur

- Amélioration continue (y compris modèle d'amélioration continue)
- Le contrôle des changements
- La gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de service
- Gestion des niveaux de service

## Jour 3

### Analyser les objectifs des pratiques ITIL® suivantes

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion de la relation client
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion de la configuration du service
- Gestion des actifs informatiques
- Analyse commerciale
- Gestion de la continuité de service
- Gestion de déploiement
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion des versions

## Préparation à l'examen de certification officielle AXELOS ITIL® V4 Foundation

- Révisions de l'intégralité des points clefs d'ITIL® v4.
- Réalisation d'un examen blanc officiel et correction.

## Passage de la certification

> Le prix de l'examen est inclus dans la formation ,celui-ci est de 480 € HT et contient le package suivant :

1. **CERTIFICATION** : Voucher ITIL 4 Foundation de PeopleCert + ebook ITIL 4 Foundation : 350,00 HT
2. **Manuel** de formation officiel PeopleCert ITIL 4 Foundation : 65,00 HT
3. **Matériel pédagogique** ITIL 4 Foundation accrédité ebook Licence : 65,00 HT

> L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions.

> Le seuil de réussite est de 65% minimum. (Passage du test en français par défaut), résultats immédiats.

VAELIA est [Accredited Training Organization \(ATO\) via PeopleCert](#) pour le compte d'AXELOS pour délivrer la formation officielle qui inclut le passage à la certification **ITIL® Foundation**. *ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Le logo Accredited Training Organization ITIL® est une marque commerciale d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.*