Formation ITIL 4 Foundation

Durée :	3.0 jour(s)
Objectifs :	• Comprendre la démarche **ITIL®** • Etre capable de mettre en pratique les concepts clés d**ITIL®** • Connaître les 4 dimensions de la gestion de service • Identifier les composants du système de valeur de service.
Public :	• 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.
Prérequis :	• Il est recommandé de disposer d'une culture informatique d'entreprise
Modalités et moyens pédagogiques	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: maformation.vaelia.fr
Modalités d'évaluation	Auto évaluation des acquis, exercices pratiques et/ou échanges avec le formateur.
Moyens d'encadrement	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.
Satisfaction globale :	4.75/5 *Calculée à partir des évaluations stagiaires sur les 12 derniers mois.*

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 585 € HT et contient le package suivant :

1. **CERTIFICATION :** Voucher ITIL 4 Foundation de PeopleCert + ebook ITIL 4 Foundation : 510,00 HT
2. **Matériel pédagogique** ITIL 4 Foundation accrédité ebook Licence : 75,00 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.*