

# ITIL V4 Foundation

<b>Objectifs du cours</b>	Apprendre les bases et le vocabulaire du référentiel ITIL V4
<b>Public cible</b>	La formation s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et techniciens
<b>Prérequis</b>	Il est conseillé d'avoir de l'expérience professionnelle ou une compréhension des métiers de la production de services et support dans le domaine informatique
<b>Contenu de cours</b>	<p><b>Jour 1 :</b></p> <p>Comprendre les concepts clés de la gestion des services</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Définir les concepts ITIL®<ul style="list-style-type: none"><li>· Service, utilité, garantie client, utilisateur, management des services, sponsor</li></ul></li><li>· Décrire les concepts clé de création de valeur avec des services<ul style="list-style-type: none"><li>· Coût, valeur, organisation, résultat, livrable, risque, utilité, garantie</li></ul></li><li>· Décrire les concepts clés de la gestion des relations dans le management des services<ul style="list-style-type: none"><li>· Offre de service</li><li>· Gestion de la relation de service</li><li>· Prestation de service</li><li>· Consommation de service</li></ul></li></ul> <p>Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organiser à adapter la gestion des services</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Décrire la nature, l'utilisation et les interactions entre des principes directeurs</li><li>· Expliquer l'usage des principes directeurs<ul style="list-style-type: none"><li>· Se concentrer sur la valeur</li><li>· Commencer où vous en êtes</li><li>· Progresser itérativement avec les commentaires</li><li>· Collaborer et promouvoir la visibilité</li><li>· Penser et travailler de manière holistique</li><li>· Rester simple et pratique</li></ul></li></ul>

**Contenu de cours  
(suite)**

- Optimiser et automatiser

Comprendre les 4 dimensions de la gestion des services

- Organisation et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Chaînes de valeurs et processus

Comprendre le but et les composantes du système de valeur des services (ITIL® Svs)

- Décrire le système de valeurs des services (ITIL® Svs)

**Jour 2 :**

Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services ITIL® (ITIL® Svc) et leurs interconnexions

- Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services (ITIL® Svc), et comment elle soutient les flux de valeur
- Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur
  - Planifier, améliorer engager, concevoir et transitionner, obtenir et construire, livrer et supporter

Comprendre le but des pratiques ITIL® et la terminologie associée

- Situer les 34 pratiques d'ITIL®
  - Les pratiques de gestion de Service
  - Les pratiques de gestion Technique
  - Les pratiques de gestion Générale
- Définir la terminologie et les termes-clés d'ITIL®
  - Disponibilité, actif de service, événement, élément de configuration, changement, incident, problème, erreur connue, CAB, CMDB/CMS, SKMS, etc.

Etudier 15 pratiques ITIL®

- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des actifs IT
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de services
- Gestion de la configuration de service
- Gestion des mises en production
- Gestion des niveaux de service
- Centre de service
- Gestion des relations
- Amélioration continue

<b>Contenu de cours (suite)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Gestion de la sécurité</li><li>· Gestion des fournisseurs</li><li>· Gestion des déploiements</li></ul> <p><b>Jour 3 :</b></p> <p>Préparation à l'examen de certification</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Révision du programme de formation</li><li>· Examen blanc avec correction collective et commentée par le formateur</li><li>· Méthodologie et conseils pour aborder l'examen</li></ul> <p>Passage de l'examen officiel de certification ITIL® 4 Foundation</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· QCM de 40 questions à répondre en 1 heure, sans document</li><li>· Un score minimum de 65% (26 bonnes réponses) est requis à l'examen pour obtenir la certification</li></ul>
<b>Durée</b>	3 jours (9h00 – 12h00 et 13h00 – 17h00)
<b>Tarifs</b>	Formation Multi-Entreprises : CHF 2'490.- (par pers.) Formation Entreprise : <i>sur demande</i>
<b>Remarques</b>	<p>Dans le cas de cours Entreprise, nous pouvons organiser un contenu sur mesure ou à la carte.</p> <p>Les prix sont mentionnés hors TVA (7,7%) et en CHF (Francs suisses).</p> <p>Les formations « Multi-Entreprises » ne s'ouvrent qu'à partir de 3 inscriptions.</p>