

ITIL® 4 FOUNDATION E-LEARNING (AUTO-FORMATION EN LIGNE)



PRESENTATION

ITIL® est utilisé par des millions de professionnels dans le monde. Chaque année, des organisations investissent fortement pour adopter et adapter ITIL® dans leurs pratiques métiers et pour augmenter les compétences de leurs ressources humaines grâce aux qualifications ITIL®.

ITIL® 4 aide les organisations à naviguer dans la nouvelle ère technologique, communément appelée la 4^{ème} Révolution Industrielle. ITIL® 4 fournit un socle flexible pour aider les organisations dans leur mouvement vers leur transformation digitale en les aidant à adapter leurs ressources humaines, digitales et physiques afin d'être compétitif dans ce nouvel univers complexe.

Avec la mise à jour ITIL® 4, ITIL® est encore plus pertinent, dès aujourd'hui et toujours plus demain, pour vivre la transformation AGILE, DevOps et Digitale de la technologie et du business.

Le but du module ITIL® 4 Foundation est une introduction au management moderne de services utilisant des technologies informatiques, une compréhension du langage standard, des concepts-clés et une présentation des avantages que les participants et leurs organisations peuvent tirer de l'usage des pratiques ITIL®.

Cette formation ITIL 4 Foundation en ligne permet au plus grand nombre d'acquérir les fondamentaux ITIL et de préparer puis passer la certification en ligne, chacun selon son propre rythme et souhait de progression



PUBLIC

- Personnes qui commencent une carrière dans la gestion des services
- Managers et futurs managers ITSM (gestion des services informatiques)
- Personnes travaillant dans d'autres domaines de l'informatique (digital, produits, développement) ayant une forte interface avec la fourniture de services
- Titulaires d'une qualification ITIL souhaitant mettre à jour leurs connaissances



PREREQUIS

- Disposer d'une connexion internet, d'un écran (minimum 6 pouces) et de sortie haut-parleur



OBJECTIFS

1. Comprendre les concepts-clés de la gestion des services.
2. Comprendre comment les principes directeurs ITIL® aident une organisation à adopter et adapter la gestion des services.
3. Comprendre les 4 dimensions de la gestion des services.
4. Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL® (ITIL® SVS).
5. Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services ITIL® (ITIL® SVC) et leurs interconnexions.
6. Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL®.
7. Comprendre 7 pratiques ITIL®.
8. Préparer et passer la certification ITIL® 4 Foundation dans de bonnes conditions de succès.



DUREE, DATES ET LIEUX

- 14 heures découpées en 7 séquences pédagogiques de 2 heures
- Les examens blancs, consultation réponses sont en-dehors du temps de formation
- L'examen officiel de certification se fait en-dehors du temps de formation
- Le participant dispose à l'inscription d'un accès personnel pour visionner les vidéos à son rythme.
- Un délai de trois mois maximums est imposé pour suivre l'intégralité de la formation



MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- La formation est diffusée via une plateforme sécurisée permettant à chaque participant de visionner les séquences dans l'ordre pédagogique idoine et de réaliser entre chaque séquence des exercices pour mesurer son acquisition des connaissances.
- Le participant dispose d'un canal de communication pour ses questions auxquelles répond un formateur accrédité dans les 6 heures ouvrées.
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus ITIL
- Support de cours accrédité électronique rédigé en français fourni
- Formation délivrée en français par un formateur de langue maternelle française
- Sept séquences d'évaluation par QCM (simulations certification)
- Examen officiel de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication officielle Peoplecert au format ebook)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs
- Cette formation existe aussi en distanciel/présentiel – voir www.fctsolutions.com



DEROULEMENT DE L'EXAMEN

- Examen en ligne encadré par PeopleCert – à programmer parmi les dates proposées (cf. fin du document)
- Examen à livre fermé
- QCM de 40 questions en langue française
- Durée : 60 minutes (soit 1 heure)
- Réussite à partir de : 26 points (65%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.fctsolutions.com/votre-examen-de-certification/>

ITIL® 4 FOUNDATION

E-LEARNING (AUTO-FORMATION EN LIGNE)

⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION

SEQUENCE N° 1 SUR 7

INTRODUCTION : Qu'est-ce qu'ITIL, quels sont les bénéfices attendus, la mise en œuvre, bref historique sur les 4 versions d'ITIL, les parties prenantes (Axelos, Peoplecert, FCT Solutions) description du mode pédagogique, d'évaluation et de certification

COMPRENDRE LES CONCEPTS CLES DE LA GESTION DES SERVICES

- Rappeler la définition de :
 - a) Service
 - b) Utilité
 - c) Garantie
 - d) Client
 - e) Utilisateur
 - f) Gestion des services
 - g) Sponsor

QUIZZ VALIDANT LES ACQUIS DE LA SEQUENCE

SEQUENCE N° 2 SUR 7

- Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services :
 - a) Coût
 - b) Valeur
 - c) Organisation
 - d) Résultat
 - e) Livrable
 - f) Risque
 - g) Utilité
 - h) Garantie
- Décrire les principaux concepts des relations de service :
 - a) Offre de service
 - b) Gestion des relations de service
 - c) Fourniture de service
 - d) Consommation de service

QUIZZ VALIDANT LES ACQUIS DE LA SEQUENCE

SEQUENCE N° 3 SUR 7

COMPRENDRE COMMENT LES PRINCIPES DIRECTEURS D'ITIL® PEUVENT AIDER UNE ORGANISATION A ADOPTER ET A ADAPTER LA GESTION DES SERVICES

- Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs, et les interactions entre eux
- Expliquer l'utilisation des principes directeurs :
 - a) Privilégier la valeur
 - b) Commencer là où vous êtes
 - c) Avancer par itération avec des retours
 - d) Collaborer et promouvoir la visibilité
 - e) Penser et travailler de façon holistique
 - f) Opter pour la simplicité et rester pratique
 - g) Optimiser et automatiser

LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

- Décrire les quatre dimensions de la gestion des services :
 - a) Organisations et personnes
 - b) Information et technologie
 - c) Partenaires et fournisseurs
 - d) Flux de valeur et processus

QUIZZ VALIDANT LES ACQUIS DE LA SEQUENCE

SEQUENCE N° 4 SUR 7 – 120 MINUTES

COMPRENDRE LE BUT ET LES COMPOSANTS DU SYSTEME DE VALEUR DES SERVICES ITIL®

- Décrire le système de valeur des services ITIL®

COMPRENDRE LES ACTIVITES DE LA CHAINE DE VALEUR DES SERVICES ITIL® ET LEURS INTERCONNEXIONS

- Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services ITIL® et comment cela supporte les flux de valeur
- Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur des services ITIL® :
 - a) Planifier
 - b) Améliorer
 - c) Impliquer
 - d) Conception et transition
 - e) Obtenir/construire
 - f) Fournir et assurer le support

QUIZZ VALIDANT LES ACQUIS DE LA SEQUENCE

SEQUENCE N° 5 SUR 7

CONNAITRE LE BUT ET LES TERMES CLES DE 15 PRATIQUES ITIL®

- Rappeler le but des pratiques ITIL® suivantes :
 - a) Gestion de la sécurité de l'information
 - b) Gestion des relations
 - c) Gestion des fournisseurs
 - d) Gestion des actifs informatiques
 - e) Surveillance et gestion des événements
 - f) Gestion des mises en production
 - g) Gestion de la configuration des services
 - h) Gestion des déploiements
 - i) Amélioration continue
 - j) Habilitation des changements

QUIZZ VALIDANT LES ACQUIS DE LA SEQUENCE

SEQUENCE N° 6 SUR 7

- k) Gestion des incidents
 - l) Gestion des problèmes
 - m) Gestion des demandes de service
 - n) Centre de services
 - o) Gestion des niveaux de services
- Rappeler la définition des termes ITIL® suivants :
 - a) Actif informatique
 - b) Événement
 - c) Élément de configuration
 - d) Changement
 - e) Incident
 - f) Problème
 - g) Erreur connue

QUIZZ VALIDANT LES ACQUIS DE LA SEQUENCE



ITIL® 4 FOUNDATION E-LEARNING (AUTO-FORMATION EN LIGNE)

⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



SEQUENCE N° 7 SUR 7

COMPRENDRE 7 PRATIQUES ITIL®

- Expliquer en détail les pratiques ITIL® suivantes, sans expliquer comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services :
 - a) Amélioration continue (5.1.2), notamment le modèle d'amélioration continue (4.6, figure 4.3)
 - b) Habilitation des changements (5.2.4)
 - c) Gestion des incidents (5.2.5)
 - d) Gestion des problèmes (5.2.8)
 - e) Gestion des demandes de service (5.2.16)
 - f) Centre de services (5.2.14)
 - g) Gestion des niveaux de services

Méthodologie et conseils pour aborder l'examen

QUIZZ VALIDANT LES ACQUIS DE LA SEQUENCE DELIVRANCE D'UN VOUCHER PERMETTANT DE PASSER LA CERTIFICATION EN LIGNE

Si la formation est certifiante ou est assortie d'un examen : A l'issue de la formation, le participant reçoit un Voucher lui permettant de s'enregistrer sur le site officiel de l'éditeur et passer son examen en toute autonomie. Il dispose du service assistance de l'éditeur. Pendant toute la durée de la formation, notre service administratif et technique se tient à disposition du participant pour l'assister sur tout souci technique ou administratif. Le formateur quant à lui reste l'interlocuteur pour l'accompagnement pédagogique.

L'examen se déroulant sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL), l'examen est disponible uniquement en ligne avec supervision par Peoplecert. Un voucher est adressé par courriel au participant. L'examen peut être passé pendant les 12 mois suivants (pas d'extension possible au-delà).

Pour une meilleure réussite, nous conseillons de passer l'examen dans les 30 jours suivant la formation.

En se connectant pour utiliser son voucher, le participant accède aux dates de supervision Peoplecert et choisit la date compatible avec ses souhaits et obligations.

Attention : le participant contrôlera bien la date d'examen pour choisir une date postérieure à la formation (ou au plus tard, dans les dernières heures de préparation de la formation).

Prérequis pour passer l'examen Peoplecert

Pour passer l'examen en ligne, le participant doit :

- Utiliser un ordinateur avec webcam, micro et haut-parleurs
- Disposer des droits administrateurs sur sa machine
- Préparer le poste en amont : le logiciel d'examen installe un composant nécessitant les droits administrateurs et incompatible avec certaines configurations de postes de travail
- Le participant reçoit un courriel de Peoplecert lui permettant d'accéder à son résultat et, s'il a satisfait à l'examen, à son certificat électronique
- Présenter une pièce d'identité valide avec photographie avant le début de l'examen

L'organisme FCT Solutions n'a pas accès à ces informations personnelles.