



## 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<sup>ème</sup> 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®.



## 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
- Minimum : 4 participants      Maximum : 12 participants**



## PREREQUIS

Aucun prérequis pour accéder à la formation



## OBJECTIFS

1. Comprendre les concepts-clés de la gestion des services.
2. Comprendre comment les principes directeurs ITIL® peuvent aider 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

- 3 jours soit 21 heures
- Toutes nos sessions Inter-entreprises (dates, villes et tarifs) sur [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse [contact@fctsolutions.com](mailto:contact@fctsolutions.com)



## MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel (cf. fin du document)
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- QCM de validation des acquis
- 2 examens blancs dans le manuel du participant et 3 examens blancs encadrés
- 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 e-learning – voir [www.fctsolutions.com](http://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/>

## ➔ PROGRAMME DE LA FORMATION



### JOUR 1

#### COMPRENDRE LES CONCEPTS CLES DE LA GESTION DES SERVICES

- Rappeler la définition de :
  - Service
  - Utilité
  - Garantie
  - Client
  - Utilisateur
  - Gestion des services
  - Sponsor
- Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services :
  - Coût
  - Valeur
  - Organisation
  - Résultat
  - Livrable
  - Risque
  - Utilité
  - Garantie
- Décrire les principaux concepts des relations de service :
  - Offre de service
  - Gestion des relations de service
  - Fourniture de service
  - Consommation de service

#### 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 :
  - Privilégier la valeur
  - Commencer là où vous êtes
  - Avancer par itération avec des retours
  - Collaborer et promouvoir la visibilité
  - Penser et travailler de façon holistique
  - Opter pour la simplicité et rester pratique
  - Optimiser et automatiser

#### COMPRENDRE LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

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

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

- Décrire le système de valeur des services ITIL®

### JOUR 2

#### 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® :
  - Planifier
  - Améliorer
  - Impliquer
  - Conception et transition
  - Obtenir/construire
  - Fournir et assurer le support

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

- Rappeler le but des pratiques ITIL® suivantes :
  - Gestion de la sécurité de l'information
  - Gestion des relations
  - Gestion des fournisseurs
  - Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion des mises en production
  - Gestion de la configuration des services
  - Gestion des déploiements
  - Amélioration continue
  - Habilitation des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des demandes de service
  - Centre de services
  - Gestion des niveaux de services
- Rappeler la définition des termes ITIL® suivants :
  - Actif informatique
  - Événement
  - Élément de configuration
  - Changement
  - Incident
  - Problème
  - Erreur connue

#### COMPRENDRE 7 PRATIQUES ITIL®

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

### JOUR 3

#### PREPARATION AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION

### MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

**Présentiel** : cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

**Distanciel** : cette formation peut être suivie sur le mode distanciel sur simple demande.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un terminal connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée (ordinateur, tablette).

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.

Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis.

Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

**Si la formation est certifiante ou est assortie d'un examen** : les participants préparent et passent l'examen blanc encadré par le formateur qui donne les bonnes réponses et les justifie. 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.