

# Réussir la certification ITIL 4 Foundation

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL

**Qu'est ce que ITIL® 4 ?** Le contexte de ITIL, avec la sortie de ITIL 4 est maintenant beaucoup plus large, met l'accent sur le monde des affaires et de la technologie, comment il fonctionne aujourd'hui, et comment il fonctionnera à l'avenir avec Agile, DevOps et la transformation numérique.

**Pourquoi se certifier ITIL® 4 Foundation ?** Le niveau ITIL® 4 Foundation prouve auprès des organisations auxquelles le participant voudrait participer ses connaissances de base des Pratiques ITIL® 4. Cette certification ITIL® 4 Foundation ouvre également la porte au cycle de certification Master ITIL® 4.



(225) 01 52 22 63 12

(225) 05 65 24 69 74

email: courrel@ya-consulting.com

site: www.ya-consulting.com

## OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL 4 Foundation** et devenir **Certifié ITIL 4 Foundation**
- Comprendre l'approche holistique de la co-création de valeur avec les clients et les autres parties prenantes sous forme de produits et de services
- Identifier les principes directeurs de ITIL4
- Acquérir les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre les Concepts clés de Lean IT, Agile, DevOps, et pourquoi ils sont importants pour permettre la création de valeur opérationnelle
- Comprendre comment les pratiques décrites dans ITIL 4 permettent de maintenir la valeur
- Identifier l'importance fournie par les processus actuels tout en élargissant leur intégration à différents domaines de la gestion des services
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL 4 Foundation**.



## PUBLIC

- Toute personne qui voudrait obtenir sa certification ITIL 4 Foundation
- Toute personne qui voudrait connaître l'une des meilleures pratiques pour la gestion d'un parc informatique
- Les responsables d'exploitation, directeurs ou chefs de projets, experts qualité, toute personne souhaitant maîtriser les concepts d'ITIL® 4

## PRE-REQUIS

Il n'y a pas de pré-requis nécessaire pour suivre et réussir les objectifs de cette formation. Il est seulement préférable que le participant soit familiarisé avec les termes techniques lié au métier de l'informatique en général.

## PROGRAMME

### Pourquoi ITIL4 ?

A l'ère de la performance les entreprises se doivent d'être plus agiles et plus industrielle. Cette approche liée à l'agilité (savoir travailler comme un petit studio de développement) et de l'industrialisation (savoir organiser le travail comme une manufacture avec des processus robustes) sont très durs à concilier. ITIL4 vous donne les clés pour obtenir l'équilibre avec ces deux approches. La chaîne de valeur des services (SVC) vous permet de structurer vos activités selon des flux de valeurs obtenant des résultats. Les pratiques sont la clef de l'approche industrielle évitant de sans cesse réinventer la roue. Grâce à ITIL4 vous pourrez :

- Optimiser l'allocation de vos ressources et maximiser votre ROI
- Répondre à l'évolution des demandes et réduire le time to market
- Suivre et mesurer la performance pour vous focaliser sur ce qui est important
- Augmenter la fiabilité de vos services IT pour sécuriser le business de vos clients.

Le parcours de certification permet d'obtenir les résultats souhaités en fonction de vos objectifs :

- ITIL Foundation comme socle de base de connaissance pour mettre en œuvre les niveaux supérieurs
- ITIL Specialist pour se focaliser sur une problématique précise de l'IT
- ITIL Strategist pour mettre en œuvre
- ITIL Leader pour définir et appliquer la stratégie numérique de votre entreprise

### 1) Introduction et concepts généraux

- La co-création de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les résultats
- La valeur, les coûts et les risques
- La gestion des services
- Le consommateur
- Le client
- L'utilisateur
- Le sponsor
- Les organisations

# Réussir la certification ITIL 4 Foundation

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL

- L'offre de service
- Les relations de service
- La fourniture de services
- La consommation de service
- L'utilité et la garantie

## 2) Les 4 dimensions de la gestion des services

- Avoir une approche holistique
- Les organisations et les personnes
- Les informations et les technologies
- Les partenaires et les fournisseurs
- Les processus et les flux de valeur

## 3) Le système de valeur des services (SVS)

- Les composantes du SVS
- Les principes directeurs
- La chaîne de valeur des services
- Engager
- Conception & transition
- Obtenir / construire
- Fournir & soutenir
- Améliorer

## 4) Les pratiques ITIL 4

- Les pratiques générales
  - L'amélioration continue
  - La gestion des fournisseurs
  - La gestion des relations
- Les pratiques de gestion des services
  - La gestion des actifs informatiques
  - La gestion des configurations
  - La gestion des demandes de services
  - La gestion des incidents
  - La gestion des mises en production
  - La gestion des niveaux de services
  - La gestion des problèmes
  - Le centre de service
- Les pratiques techniques
  - La gestion des déploiements

## 5) Préparation à la certification

- Il est recommandé que les participants consacrent 6 heures de travail personnel pendant les 3 jours aux révisions, re-lectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

## 6) Passage de l'examen de certification ITIL 4 Foundation

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® 4 Foundation »**
- **Assurance Take<sup>2</sup> incluse** (2eme passage d'examen possible en cas d'échec au premier passage)
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- **Langue** : Anglais ou Français au choix
- **Type** : L'examen comporte 40 questions à choix multiples (QCM avec une seule bonne réponse)
- **Durée** : L'examen dure **60mn** ou 75mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat
- **Réussite** : Les candidats doivent atteindre **26 points sur 40** pour réussir l'examen (65%)