MSI04

# P&P
## Training & Consulting

## ITIL® 4 Foundation

FRANCE - INTERNATIONAL
3 JOURS - 21 HEURES
PRESENTIEL ET DISTANCIEL
INTER - INTRA

+33 6 28 84 89 32 contact@p2tc.fr www.p2tc.fr

Version du 05 FEVRIER 2024 Elaborée par Khalid RAIHANE – PRINCE2® & DevOps Accredited Trainer by PEOPLECERT Copyright © 2024 P&P TRAINING & CONSULTING SASU.
Toute reproduction interdite sans l'autorisation de l'auteur

# Sommaire


1 Les points clés

2 Les objectifs

3 Les prérequis

4 Les participants

5 Les matériels pédagogiques

6 Le programme du jour 1

7 Le programme du jour 2

8 Le programme du jour 3

# Les points clés

## ITIL® 4 Foundation

**La formation ITIL® 4 Foundation** est conçue pour répondre aux besoins des professionnels souhaitant améliorer la gestion des services informatiques dans un environnement de plus en plus tourné vers le numérique. En seulement quelques jours, cette formation permet aux participants d'acquérir une compréhension approfondie des pratiques ITIL®, d'explorer les concepts essentiels de la gestion des services et de se préparer à l'examen de certification ITIL® 4 Foundation.

**Au cœur de cette formation,** les participants découvrent comment les processus ITIL® peuvent être intégrés et adaptés pour répondre aux défis actuels des entreprises, en particulier ceux liés à l'adoption de méthodologies modernes telles qu'Agile et DevOps. Ils apprennent à gérer l'évolution des services informatiques en tenant compte de la transformation numérique, tout en visant une amélioration continue de la qualité et une meilleure satisfaction client.

**Les participants** explorent également l'importance de l'alignement des services informatiques avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et l'optimisation des coûts sur le long terme. Grâce à une approche centrée sur les résultats, cette formation permet de comprendre comment mettre en œuvre des pratiques ITIL® efficaces pour obtenir un retour sur investissement tangible.

**À l'issue de la formation,** un voucher est remis aux participants pour passer l'examen à distance, leur permettant ainsi de valider leurs connaissances. L'inscription à l'examen se fait directement auprès de l'organisme certificateur.

**Avec cette formation,** vous serez prêt à appliquer les meilleures pratiques ITIL® et à contribuer à l'amélioration continue des services informatiques au sein de votre organisation.

# LES OBJECTIFS

**À la fin de cette formation de 3 jours, les participants seront capables de :**

**Comprendre** les concepts clés et les quatre dimensions de la gestion des services.

**Découvrir** les pratiques de gestion des services ITIL® 4.

**Se préparer** pour la certification ITIL® 4 Foundation.

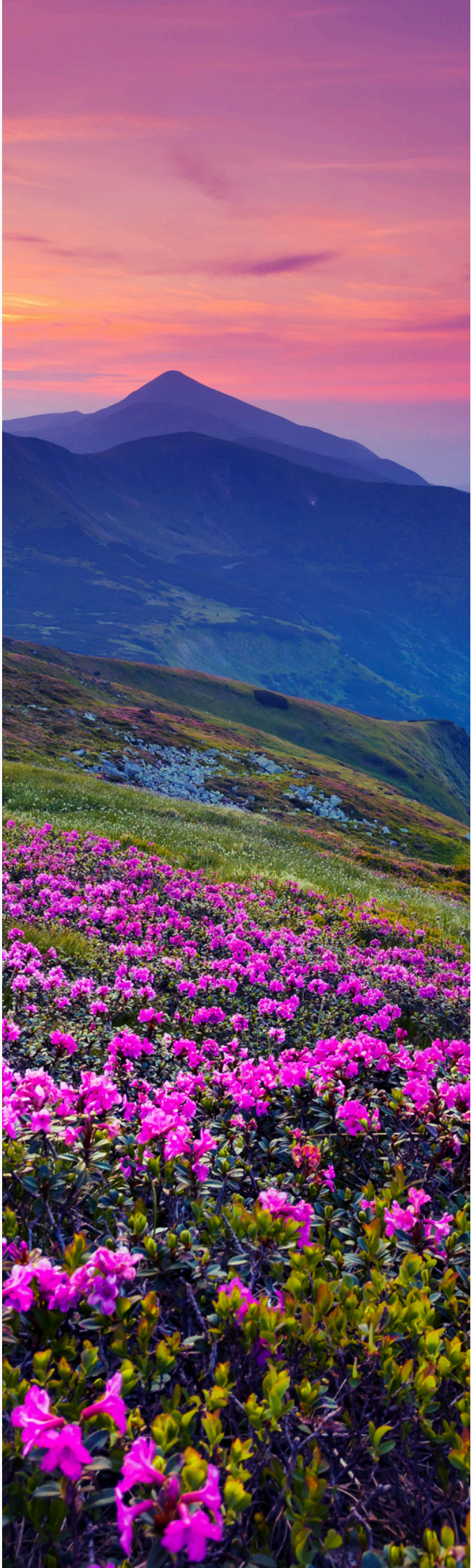
**Explorer** l'évolution de la gestion des services IT.

**Maîtriser** la création de valeur.

**Analyser** les pratiques de gestion des services ITIL® 4.

# LES PRÉREQUIS

**Cette formation ne nécessite aucun prérequis spécifique en termes de connaissances préalables.**



# LES PARTICIPANTS

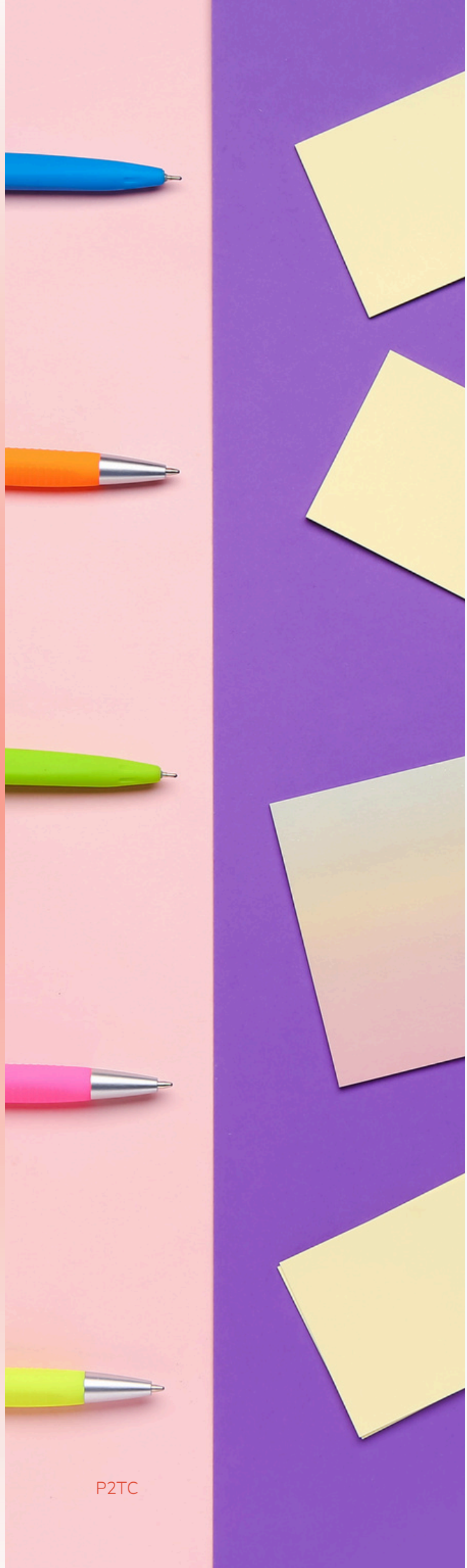
**P2TC réuni dans cette formation différents acteurs :**

**DDSI,**

**Responsable de centres d'appels ou de service,**

**Responsable Développement SI,**

**Responsable Infrastructure SI.**



# LES MATÉRIELS PÉDAGOGIQUES

01

**Connaissance des participants**
Un quiz amont pour mieux connaître le niveau des participants et un quiz aval pour évaluer la bonne appropriation des apprentissages.

02

**Documents écrits détaillés**
Des manuels de formation sur la mise en œuvre d'ITIL® 4 avec des guides pratiques, des ressources et des articles sur les meilleures pratiques de gestion des services IT à grande échelle.

03

**Des exercices pratiques et des études de cas,** tels que des jeux basés sur des scénarios réels ou fictifs, pour permettre aux participants d'analyser des situations complexes et de prendre des décisions stratégiques.

04

**Examens blancs et voucher**

Des examens blancs et un voucher nécessaire à l'inscription et au passage de l'examen officiel de certification ITIL® 4 Foundation.

05

**Des études de cas réels et fictifs** pour extraire des leçons sur la mise en œuvre efficace d'ITIL® 4 et des discussions en groupe pour partager les expériences et réfléchir collectivement sur les pratiques à grande échelle.

# LE PROGRAMME

## EN 3 JOURS

### Jour 1 :

**Introduction à la gestion des services IT modernes**

- Concepts clés : Gestion des services, Services, Produits
- Relations de service : Fourniture et Consommateur de service
- Parties prenantes : Organisation, Client, Utilisateur, Sponsor

**ITIL® 4 : Évolution et certification**

- Historique d'ITIL et nouveautés avec ITIL® 4
- Le cursus de certification ITIL® 4 Fondamentaux

**Création de valeur et structure d'ITIL® 4**

- Système de valeur des services (SVS)
- Chaîne de valeur du service : Planification, Amélioration, Transition, Construction, Livraison et Support

**Les 4 dimensions de la gestion des services**

- Organisations et personnes, Information et Technologie, Partenaires et fournisseurs, Flux de valeur et processus

**Principes directeurs d'ITIL® 4**

- Focalisation sur la valeur, simplification, collaboration, itération et amélioration continue

**Pratiques ITIL® 4 : Gouvernance et gestion des services**

- Pratiques générales : Gestion de la sécurité, Relations, Fournisseurs
- Amélioration continue

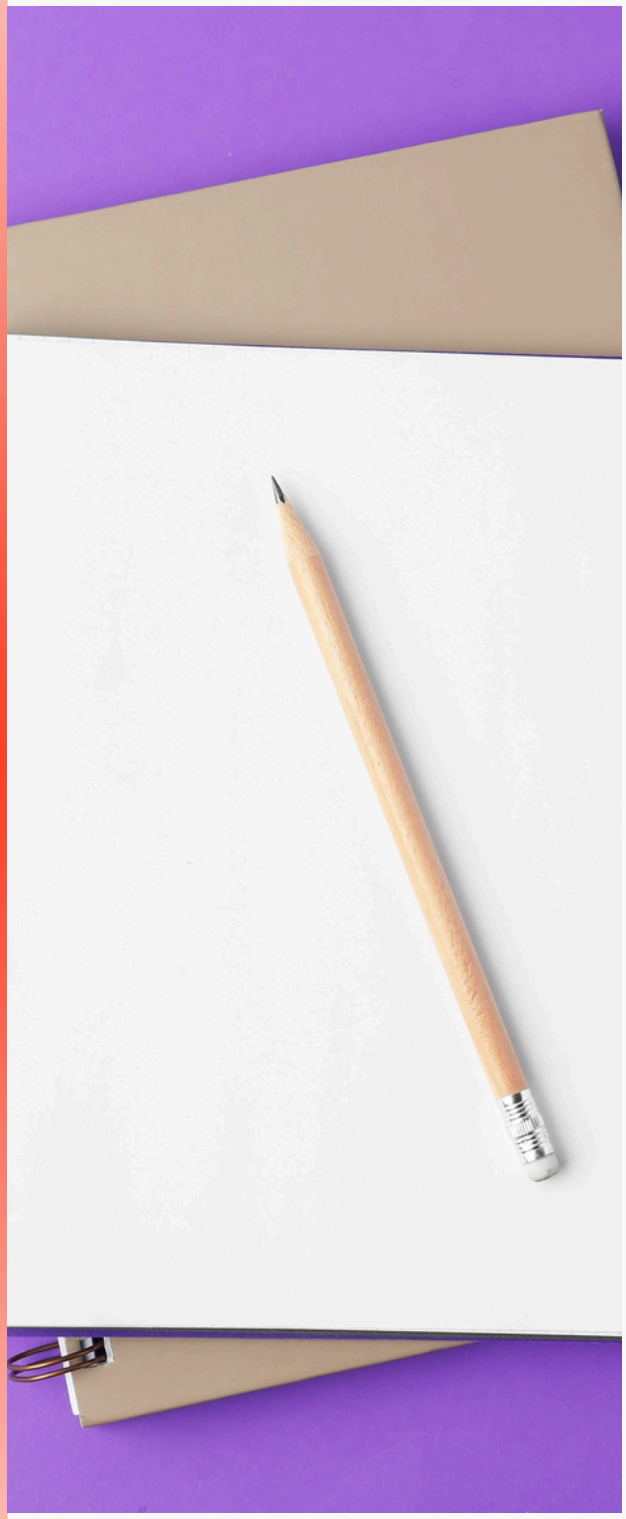


**POUR ALLER PLUS LOIN :**

**MSI05 : ITIL® 4 - Monitor, Support and Fulfil Practice (MSF)**
**MSI06 : ITIL® 4 - Plan, Implement and Control Practice (PIC)**

# LE PROGRAMME

EN 3 JOURS



## Jour 2:

### Pratiques pour la construction (Build)

- Contrôle des changements : Gestion et mise en œuvre des modifications
- Gestion des actifs informatiques : Suivi des ressources et de leur cycle de vie
- Gestion de la configuration des services : Maintien d'une configuration fiable des services
- Gestion des mises en production : Préparation et déploiement des nouveaux services
- Pratiques pour le support des services

- Centre de services : Support centralisé pour la gestion des demandes et incidents
- Surveillance et gestion des événements : Identification et gestion des événements opérationnels
- Gestion des incidents : Réponse aux interruptions et restauration des services
- Gestion des demandes de service : Traitement des requêtes des utilisateurs

### Autres pratiques de gestion des services

- Gestion des problèmes : Identification et résolution des causes profondes des incidents
- Gestion des niveaux de service : Assurer la qualité et la conformité des services
- Pratiques de gestion technique

- Gestion des déploiements : Planification et gestion du déploiement des services et mises à jour

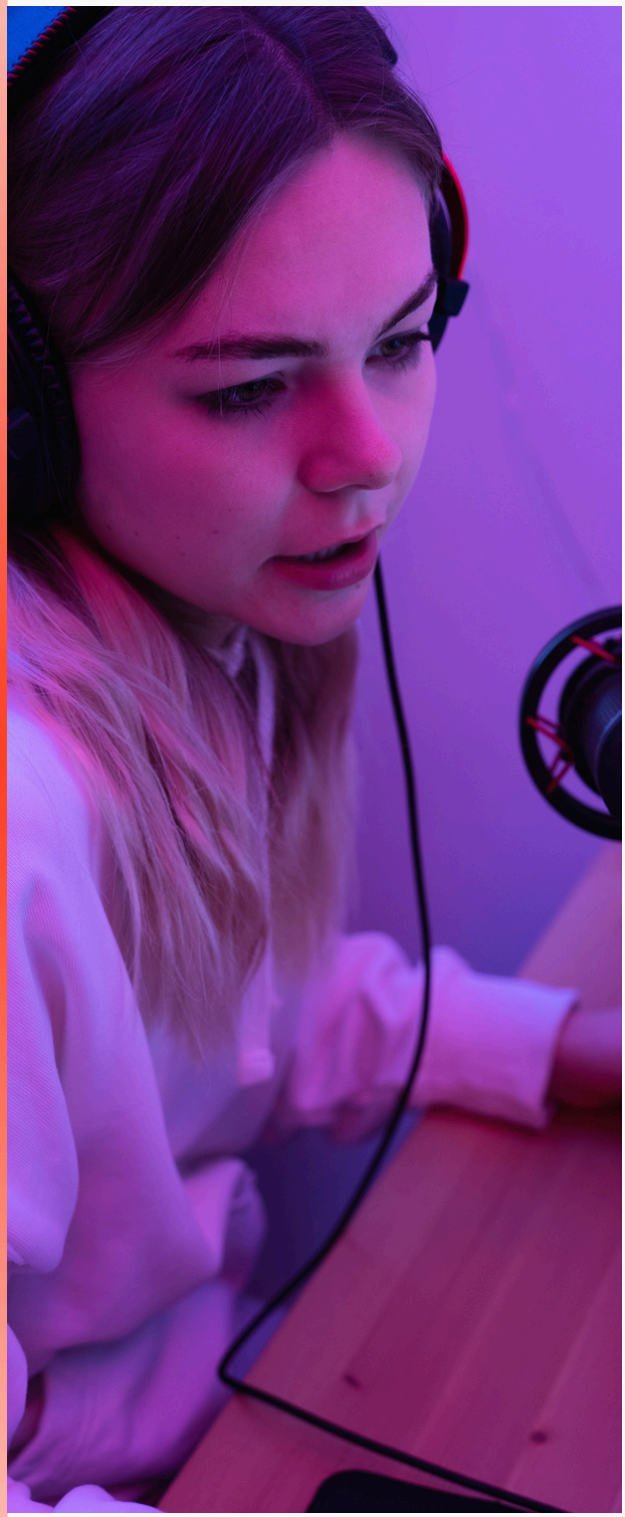


**POUR ALLER PLUS LOIN :**

**MSI05 : ITIL® 4 - Monitor, Support and Fulfil Practice (MSF)**
**MSI06 : ITIL® 4 - Plan, Implement and Control Practice (PIC)**

# LE PROGRAMME

## EN 3 JOURS



**Jour 3:**

**Préparation à l'examen**

- Révisions et exercices
- Examen blanc et correction

**Examen**

- Examen de certification



**POUR ALLER PLUS LOIN :**

MSI05 : ITIL® 4 - Monitor, Support and Fulfil Practice (MSF)
MSI06 : ITIL® 4 - Plan, Implement and Control Practice (PIC)