

Programme de Formation

INTITULE DE LA FORMATION : ITIL FOUNDATION 4

REFERENCE : CERT-01

TARIF : 1890€ HT/Personne

MODALITES :

Formation pouvant être dispensée en **Présentiel ou à Distance** (Visioconférence)

DUREE DE LA FORMATION ET NOMBRE DE PARTICIPANTS

Nombre de jours : 3

Nombre d'heure : 21H00

Nombre de participant maximum : 15

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION :

- Toute personne souhaitant une compréhension initiale du référentiel ITIL 4
- Toute personne souhaitant comprendre comment ITIL 4 peut être utilisé pour améliorer la gestion des service informatique (ITSM)
- Les professionnels de l'informatique ou autres personnes travaillant au sein d'une organisation ayant adopté ITIL.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Les participants à la formation ITIL4 Foundation auront une compréhension :

- De l'approche holistique pour faciliter la co-crédation de valeur avec les clients et autres parties prenantes sous forme de produits et services
- Des principes directeurs d'ITIL 4
- Des quatre dimensions de la gestion des services
- Des concepts clés tels que Lean, Agile, DevOps et pourquoi ils sont importants dans la création de valeur
- De la manière dont les pratiques ITIL décrites dans ITIL 4 maintiennent la valeur, et l'importance des processus ITIL existants, de leur intégration aux différents domaines de la gestion de service

PRE-REQUIS :

Aucun pré-requis pour suivre la formation et passer l'examen ITIL4 Foundation.

EVALUATIONS ET SUIVI PEDAGOGIQUE :

- Un examen blanc est effectué sur pour mesurer la progression du participant et les points clés à réviser.
- ARIATIS fera parvenir au participant une évaluation de la formation. Le participant s'engage à répondre à cette évaluation sous 8 jours maximum.

Programme de Formation

MODALITE D'EXAMEN EN LIGNE

Questions d'examen à choix multiples :

- 40 questions
- 26 points requis pour réussir (sur 40 disponibles) - 65%
- Durée de 60 minutes
- Aucun document.

MODALITE D'ORGANISATION ET D'ACCOMPAGNEMENT

Conditions préalables

Ariatis Formation informe le stagiaire des modalités de passage de la certification en ligne, notamment en ce qui concerne le matériel à utiliser.

Procédure de l'examen

Ariatis Formation transmet à l'issue de la formation un mail avec le code du voucher nécessaire pour effectuer l'examen.

Compétences et qualifications des personnes qui assistent le participant dans la Formation :

- Le formateur enverra à ARIATIS un suivi d'assiduité précisant le décompte des heures de formation réalisées.
- Le formateur est habilité et possède les certifications nécessaires pour dispenser la formation.
- ARIATIS assure le suivi de la formation pour tous les envois de documents d'évaluation, le suivi pédagogique, les relations avec le formateur, les attestations de suivi de la formation.

MODALITE D'ASSITANCE :

- Par téléphone, messagerie, visioconférence ...
- Les coordonnées des personnes assurant le suivi du participant lui seront transmises au début de la formation (convocation)
- Le participant pourra contacter le référent ARIATIS du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, celui-ci s'engage à le recontacter dans un délai de 24 à 48 heures.

ACCESSIBILITE :

- Ariatis Formation s'attache à rendre toutes ses formations accessibles aux personnes en situations de handicap.
- Un entretien avec le référent handicap a lieu afin de déterminer la faisabilité du projet et convenir des solutions à mettre en place pour que la formation se passe dans les meilleures conditions.
- **Contact :** formation@ariatis.net

Programme de Formation

Programme de formation « ITIL Foundation 4 »

JOUR 1

1. Comprendre les concepts clés de la gestion de service

1.1 Définition :

- Service - Utilité - Garantie - Client - Utilisateur - Gestion des services - Sponsor

1.2 Description des concepts clés de création de valeur par les services :

- Coût - Valeur - Organisation - Résultat – Sortie - Risque – Utilité - Garantie

1.3 Description des concepts clés des relations de service :

- Offre de services
- Gestion des relations de service
- Prestation de services
- Consommation de services

Cas d'étude, question/réponse

2. Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services

2.1 Utilisation des principes directeurs :

- Focus sur la valeur
- Commencez là où vous êtes
- Progressez itérativement avec feedback
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Pensez et travaillez globalement
- Restez simple et pratique
- Optimiser et automatiser

2.2 Expliquer l'utilisation des principes directeurs

- Focus sur la valeur
- Commencez là où vous êtes
- Progressez itérativement avec feedback
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Pensez et travaillez globalement
- Restez simple et pratique
- Optimiser et automatiser

Cas d'étude, question/réponse

3. Comprendre les quatre dimensions de la gestion de service

Organisations et personnes

- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Value streams et processus

Cas d'étude, question/réponse

Programme de Formation

4. Comprendre le but et les composants du système de valeur de service (SVS) ITIL.

- Description du système de valeur du service ITIL

JOUR 2

5. Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services et comment elles s'interconnectent

5.1 Description de la nature interconnectée de la chaîne de valeur du service et le support des value streams

5.2 Description du but de chaque activité de la chaîne de valeur :

- Planifier - Améliorer - Engager - Conception et transition - Obtenir/construire - Délivrer et maintenir

Cas d'étude, question/réponse

6. Connaître les objectifs et termes clés de 15 pratiques ITIL

6.1 Rappel de l'objectif des pratiques ITIL :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations - Gestion des fournisseurs
- Gestion des actifs - Suivi et gestion d'événements
- Gestion des mises en production
- Gestion de configuration de service
- Gestion des déploiements - Amélioration continue
- Gestion des changements - Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des requêtes de service- Service desk
- Gestion des niveaux de service

Cas d'étude, question/réponse

6.2 Rappel des définitions ITIL :

Actif informatique - Événement - Élément de configuration - changement - Incident - Problème - Erreur connue

JOUR 3

7. Comprendre 7 Pratiques ITIL

7.1 Expliquer en détail les pratiques ITIL :

- Amélioration continue (incluant le modèle d'amélioration continue)
- Gestion des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des requêtes de service
- Service desk
- Gestion du niveau de service

Cas d'étude, question/réponse

Programme de Formation

Bilan de fin de formation

Examen blanc

- 40 questions
- Durée de 60 minutes
- Aucun document.

Inscription sur le site de PEOPLECERT et planification de l'examen

- Le stagiaire doit s'inscrire sur le site <https://candidate.peoplecert.org/> et créer un compte s'il n'en possède pas.
- Après s'être connecté à son compte, le stagiaire clique sur **Register for an exam** pour s'inscrire à son examen. Sélectionne **Using Exam Voucher**, entre son **Code Voucher** et clique sur le bouton **Submit**. Suite à cela, les données de l'examen apparaîtront : pour terminer l'enregistrement, le stagiaire clique sur le bouton **Submit**.
- Il recevra un e-mail confirmant l'inscription et les détails de son examen. Ces données sont également disponibles dans la section **My exams** du compte Web.

La réservation de l'examen doit être effectuée au moins 72 heures (3 jours ouvrables) avant la date de l'examen choisie.

- **Effectuer l'examen** (exemple Peoplecert)

Pour effectuer l'examen il est nécessaire d'installer le logiciel EXAM SHIELD à partir du lien indiqué dans le mail de confirmation que le stagiaire aura reçu.

Une heure avant le début de l'examen, l'installation devra être terminée et tous les logiciels de virtualisation devront être désactivés.

À partir du 1er mars 2021, il suffira d'installer le logiciel EXAM SHIELD une seule fois. Le logiciel pourra également être utilisé pour passer d'autres examens avec PeopleCert.

- **Obligations pour l'examen** (exemple Peoplecert)

Le stagiaire doit avoir avec lui une pièce d'identité en cours de validité avec une photo

Le stagiaire pouvoir tourner sa webcam à 360°C

Le stagiaire ne pas avoir d'autres écrans ou webcam connectés à votre ordinateur

- **10 minutes avant l'heure prévue de l'examen**, le stagiaire appuie sur le bouton "OK" de EXAM SHIELD et attend l'arrivée de l'examineur si celui-ci ne s'est pas encore connecté. Un message pop-up indiquera s'il doit fermer certaines applications avant d'accéder à l'examen. Ensuite, un wizard le guidera pour le mettre en relation avec le Proctor et pour commencer l'examen.

Le stagiaire devra :

- Vérifier les lignes directives de l'examen
- Scanner son ID
- Voir le tutoriel de l'examen

Lorsque le Proctor accèdera à la session, celui-ci demandera au stagiaire de :

- Contrôler les performances audio et vidéo de son PC
- Montrer son identifiant à la caméra si nécessaire
- Montrer la pièce dans laquelle il se trouve (avec caméra rotative à 360 °, intégrée ou externe)
- Partager son écran avec le surveillant en ligne

ARIATIS

3 rue Treilhard 75008 Paris

Siret : 829 243 997 000 14 – Numéro de déclaration d'activité : 11755701875

Prg-2021

Programme de Formation

- Confirmer ses données personnelles, s'il y a des informations incorrectes, le stagiaire doit en informer le surveillant

Durant l'examen :

Le stagiaire s'assure d'une bonne illumination de son visage et de la pièce, d'éteindre tous les téléphones et de ne recevoir aucune visite pendant toute la durée de l'examen.
Il est fondamental qu'il n'y ait aucun bruit de fond dans la pièce.

Si le stagiaire a souscrit à une deuxième tentative d'examen (exemple Peoplecert)

PeopleCert met à disposition l'option Take2 - Exam Re-Sit.

L'option Take2 donne au candidat la possibilité d'ajouter une deuxième tentative d'examen à son propre voucher.

La deuxième tentative pourra être passée avant 6 mois à compter du premier échec.

Prolongement de la validité du voucher d'examen en ligne

Les vouchers sont délivrés avec une durée de validité. Toute éventuelle demande d'extension du voucher aura un coût imposé par le certificateur.

Reprogrammation de la session d'examen en ligne

La date et l'heure de l'examen peuvent être modifiées gratuitement jusqu'à 48 heures avant la date initialement choisie. Entre les 48 heures et 4 heures avant l'examen, le certificateur appliquera un coût supplémentaire.



Ariatis Formation est affiliée accréditée de Pepper Group, qui est ATO accrédité par PeopleCert