

# ITIL® 4

---

## ITIL® 4 Foundation



## 1. Présentation

Aujourd'hui plus que jamais, l'émergence des nouvelles technologies digitales ne cesse de transformer nos environnements sociaux et professionnels. Face à cette transformation effrénée de nos environnements, les organisations doivent améliorer de façon continue, la gestion de leurs technologies digitales avec une culture de service appropriée.

Pour relever les défis quotidiens liés aux technologies digitales, le référentiel de bonnes pratiques international ITIL® 4, accompagne les organisations à optimiser leur environnement digital pour créer conjointement de la valeur avec les consommateurs, soutenir la stratégie organisationnelle tout en tirant profit des bénéfices de la transformation digitale.

Dernier né du référentiel ITIL®, l'édition 4 met l'accent sur l'excellence opérationnelle afin de créer continuellement de la valeur pour les consommateurs de service digitaux.

A travers une session de trois (3) jours, les participant(e)s pourront comprendre les concepts clés de la gestion des services digitaux et qui souhaitent soutenir leur organisation à adopter la nouvelle de culture de gestion des services.

## 2. Objectifs

- Comprendre l'historique du référentiel ITIL®, de 1980 à ce jour ;
- Comprendre l'impact de Lean, Agile et DevOps sur la gestion des services ;
- Assimiler les concepts et les définitions clés du référentiel ITIL® ;
- Appréhender le SVS -Système de Valeur des Services- et ses 7 principes directeurs ;
- Appréhender le SVC -Chaîne de Valeur des Services- ;
- Appréhender le modèle à quatre dimensions et le PESTLE ;
- Découvrir une quinzaine de pratiques de gestion ;
- Se préparer à l'examen ITIL® 4 Foundation.

## 3. Public cible

Cette formation s'adresse aux acteurs en charge de la gestion des services digitaux, nous pouvons citer parmi eux : directeurs et responsables des systèmes d'information, chefs de projet IT, consultants en management des systèmes d'information.

## 4. Durée

03 jours

## 5. Prérequis

N/A : aucune connaissance particulière.

## 6. Certification

L'examen ITIL® 4 Foundation est inclus dans le coût de la formation et est disponible en langue française. Un voucher électronique sera remis au participant afin de s'enregistrer en ligne sur le portail de PeopleCert®.

L'examen a une durée d'une heure (60) minutes et se décline en un QCM de 40 questions. Pour réussir l'examen, au moins 26 bonnes réponses sont nécessaires, soit 65%.

## 7. Programme

**Module 1** Introduction au référentiel ITIL®

**Module 2** Le modèle à quatre dimensions et les principes directeurs

**Module 3** La chaîne de valeur des services ITIL®

**Module 4** Pratiques de gestion ITIL®

**Module 5** Examen blanc

**Module 6** Conclusion