



ITIL® V4 Sensibilisation
Description du cours V1.0

Fifalde Conseil Inc.
+1-613-699-3005

1. Introduction au plan de cours

Ce document fournit une description détaillée du cours de Sensibilisation à ITIL. L'instructeur vous fournira les documents d'apprentissage suivants :

- Matériel de revue – avant formation
- Plan de cours
- Matériel de présentation

2. Préparation du cours

Aucune préparation ou condition préalable ne sont requises pour suivre cette formation, mais le candidat doit posséder une certification ITIL V3 (édition 2001) pour compléter l'examen de niveau fondamentaux si désiré.

3. Administration et logistique

Si vous prévoyez prendre l'examen de certification de niveau fondamental après la formation, vous devriez recevoir vos instructions avant le début de la session de formation. Si vous n'avez pas les instructions au début de la formation, demandez des détails à votre instructeur.

4. Groupe cible

Le groupe cible du cours de Sensibilisation à ITIL comprend :

- les cadres, les gestionnaires, le personnel de soutien des services et des prestations de services
- toute personne à la recherche d'une compréhension " sensibilisée " de l'ITIL - ses concepts clés, ses fonctions, ses processus et sa terminologie
- les professionnels de TI qui travaillent au sein d'une organisation ayant déjà adopté ITIL

5. Description du cours

Cette introduction à ITIL 4 d'une journée fournit une compréhension de base des nouveaux encadrements, des concepts clés et du vocabulaire. Un aperçu des bonnes pratiques d'ITIL est couvert, se concentrant sur l'encadrement et les activités de la chaîne de valeur des services. À la fin de la formation, les participants auront acquis une compréhension de la Gestion des services des TI, le dernier encadrement d'ITIL, les pratiques, les autres concepts nouveaux de l'ITIL, ainsi que la manière dont ITIL peut être un facteur de changement positif et d'amélioration continue dans leur organisation.

Cette formation permet également à quiconque possédant déjà la certification ITIL V3 (édition 2011) de prendre l'examen de certification ITIL 4.

Conçu comme un séminaire d'une journée, cette formation peut être donnée sur place ou dans nos locaux.

6. Objectifs de la formation

Les objectifs de la formation ITIL 4 sensibilisation sont de :

- comprendre la vue holistique d'un système de valeur de service (SVS)
- comprendre les sept principes directeurs d'ITIL 4
- comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
- comprendre les 34 pratiques ITIL, en mettant l'accent sur 15 de celles-ci
- comprendre les concepts clés de « Lean IT », « Agile », « DevOps » et de la gestion du changement organisationnel et leur importance pour la création de valeur.
- passer avec succès l'examen de certification de base ITIL 4

7. Mode de prestation de la formation

- La déduction : à l'aide d'anecdotes et d'exemples, la formation présente des cas d'utilisation avant même que les concepts soient abordés. Les étudiants déduisent l'apprentissage à partir de leur propre analyse. Le sujet et ses concepts sont ensuite présentés pour démontrer comment la théorie s'applique à ce qui a été déduit.
- Le questionnement : Poser des questions force les participants à s'arrêter pour penser à différentes variables. Cela permet aussi aux participants de mettre leurs nouvelles connaissances à l'épreuve. Des exercices de contrôle ont été intégrés dans le cadre de la formation pour faire en sorte que les concepts soient bien compris par les participants.

8. Examen

L'examen de certification ITIL 4 de niveau Fondamentaux peut être pris en ligne. C'est un examen à choix multiples de 40 questions et une note de 26/40 est requise pour réussir, soit un résultat de 65%. La durée de l'examen est de 60 minutes et 15 minutes additionnelles peuvent être obtenues pour les candidats que l'anglais n'est pas leur langue maternelle.

9. Planification de la session de formation

Le tableau suivant liste les sujets qui seront traités durant la formation.

Module	Sujet	Début	Fin	Temps total en minutes
1	Une vue holistique du système de valeur de service (SVS)	08h00	09h15	75
2	Les 7 principes directeurs d'ITIL 4	09h15	10h30	75
	PAUSE MATINALE	10h30	10h45	15
3	Les 4 dimensions de la gestion des services	10h45	12h00	75
	DÎNER	12h00	13h00	60
4	Les 34 pratiques d'ITIL pratiques, avec une concentration sur 15 d'entre eux	13h00	14h30	90
	PAUSE DE L'APRÈS-MIDI	14h30	14h45	15
5	Les concepts clés de « Lean IT », « Agile », « DevOps » et de la gestion du changement organisationnel et leur importance pour la création de valeur	14h45	16h00	75
	Total moins les pauses			6.5 heures
	Total			8 heures

Fifalde Conseil Inc. est un conseiller indépendant respecté qui aide les organisations à maximiser leur efficacité et à améliorer leur valeur grâce à leurs services de TI. Nous sommes spécialisés dans la prestation de services d'expert-conseil et de formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI), et en gestion de la sécurité de l'information (GSI). Nous utilisons les meilleures pratiques disponibles, comme le référentiel pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL[®]), TIPA[™], TOGAF[™], et des normes comme ISO/CEI 20000, 27001, 38500 et autres. L'équipe Fifalde Conseil Inc. possède un réseau composé de formateurs et d'experts-conseil parmi les mieux qualifiés de l'industrie des TI.



Pour en savoir plus sur ce que Fifalde peut offrir à votre organisation, veuillez consulter le site [fifalde.com](https://www.fifalde.com) Le tremplin pour la transformation de vos affaires