

FICHE TECHNIQUE FORMATION

Thème de la formation	ITIL™ 4 Foundation avec certification
Formation avec certification	ITIL™
Durée de la Formation	3 jours (21 heures)

Description

ITIL™ pour *Information Technology Infrastructure Library*, regroupe un ensemble de bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques. C'est un standard incontournable, qui a été remis à jour avec sa **version ITIL™ 4** pour guider les organisations informatiques face aux nouveaux défis numériques, de transformation digitale, d'intelligence artificielle ou encore d'expansion du Cloud.

Notre formation **ITIL™ 4 Foundation** vous enseignera les fondamentaux pour comprendre et maîtriser les pratiques ITIL™ de gestion des services informatiques. Vous serez préparé à l'examen et obtiendrez votre **certification ITIL™** afin d'attester vos compétences grâce à un certificat internationalement reconnu.

Objectifs

A l'issue de cette formation **ITIL™ 4 Foundation**, vous atteindrez les objectifs suivants :

- assimiler les définitions et concepts fondamentaux de la gestion de service;
- comprendre les avantages d'ITIL™ pour une approche d'adoption, d'adaptation et d'optimisation des pratiques ;
- connaître le système de valeur des activités de service ;
- développer les 7 pratiques majeures d'ITIL™ ;
- comprendre les 8 autres pratiques ITIL™ et leur vocabulaire ;

réussir l'examen et obtenir la **certification ITIL™ 4 Foundation**.

Certification

L'examen ITIL™ 4 dure 60 minutes et il est inclus dans la formation. Il consiste à répondre à un QCM de 40 questions. Le candidat doit avoir au moins 26 bonnes réponses pour valider l'examen. Suite au succès de l'examen, vous obtiendrez la **certification ITIL™ 4 Foundation**, internationalement reconnue.

Le programme de cette formation certifiante est approuvé par le Project Management Institute (PMI) et apporte 21 PDUs (13 en technique, 8 en stratégie) aux participants certifiés PMP, PgMP, ACP pour renouveler leur certification (CCR program)

Modalités d'évaluation

Quiz / QCM
Examen blanc

Pré-requis

Suivre la formation **ITIL™ 4 Foundation avec certification** ne nécessite aucun prérequis.

Public

Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- professionnels impliqués au sein d'une organisation informatique ;
- personnes interagissant avec des organisations informatiques ou souhaitant connaître la gestion des services informatiques ;
- Chef de projet / Responsable de projet ;
- Directeur des Systèmes d'Information (DSI).

Programme

Séance 1 : Les notions fondamentales

- Comprendre le service et la gestion de services.
- Gérer les relations, parties prenantes.
- Créer de la valeur.

Séance 2 : Les bonnes pratiques ITIL™

- Les pratiques ITIL : Nature et orientation.
- Adopter, adapter et optimiser les pratiques.

Séance 3 : La gestion des services

- Comprendre les 4 dimensions de gestion de services.
- Les chaînes de valeur, composants, activités et interactions.

Séance 4 : Les pratiques ITIL™

- Gérer la sécurité de l'information.
- Gérer les relations.
- Gérer les fournisseurs.
- Gérer les actifs informatiques.
- Gérer et surveiller les évènements.
- Gérer les versions.
- Gérer la configuration des services.
- Gérer les déploiements.
- L'amélioration continue.
- Maîtriser les changements.
- Gérer les incidents.

- Gérer les problèmes.
- Gérer les demandes de service.
- Centre de service.
- Gérer les niveaux de service.

Séance 5 : Examen de certification

- Préparation à l'examen ITIL™ (examen blanc et correction).

Passage de l'examen de **certification ITIL4** (durée 1 heure, QCM de 40 questions).