



Formation et certification ITIL 4 Foundation

Un programme complet de 3 jours pour mieux comprendre le cadre et les concepts clés de ITIL 4 et qui vous prépare à passer l'examen ITIL 4 Foundation dès la fin de la formation.

ITIL 4 offre une approche pratique et flexible pour se préparer à la transformation digitale et adopte un cadre et une approche globale pour la fourniture et l'exploitation de produits et services informatiques. ITIL 4 intègre également des cadres de référence tels que Lean IT, Agile et DevOps.

Le niveau Foundation est conçu comme une introduction à ITIL 4 et permet aux participants de voir la gestion des services informatiques à travers un modèle opérationnel global pour la création, la livraison et l'amélioration continue de produits et services basés sur la technologie.

Notre formation et certification ITIL 4 Foundation d'une durée de 3 jours est axée sur la compréhension du cadre de référence et des concepts clés de ITIL 4. Vous serez également préparés à l'examen ITIL 4 Foundation, que vous passerez en fin de formation. Ce cours offre un équilibre idéal entre présentations, exercices et étude de cas.

Pourquoi participer à notre cours ITIL 4 Foundation ?

A la fin de cette formation, vous aurez une connaissance de:

- La structure et les avantages du cadre ITIL 4
- Comment les principes directeurs d'ITIL 4 peuvent vous aider, ainsi que votre organisation, à adopter et à adapter la gestion de services
- Le "four dimensions model" de la gestion des services
- Les concepts clés de la gestion des services et leurs pratiques
- L'approche du "Service Value System" et la co-crédation de valeur avec les clients et les autres parties prenantes
- Comment ITIL 4 intègre un ensemble de pratiques de gestion qui aideront votre organisation à effectuer son travail et à atteindre ses objectifs
- Les concepts clés de Lean IT, Agile, DevOps et leur importance pour la création de valeur opérationnelle

Vous serez prêt à passer l'examen ITIL 4 Foundation qui aura lieu le 3ème après-midi après la pause.

Description de la formation

Notre formation interactive offre un équilibre idéal entre présentations, exercices individuels ou en groupe et une étude de cas.

- IT service management in the modern world



- The key components and benefits of the ITIL 4 framework
- The key concepts and terminology of service management
 - Nature of value and co-creation
 - The various stakeholders involved
 - Products and services: definitions and purpose
 - Service relationships
 - Key components of customer value: outcomes, costs and risks
- The four dimensions of service management or how to facilitate effective and efficient value for your customers and other stakeholders
 - Organizations and people
 - Information and technology
 - Partners and suppliers
 - Value streams and processes
 - How external factors can affect service management in your organization
- The ITIL service value system: enable value creation
 - An overview of the service value system
 - Opportunity, demand and value
 - The ITIL guiding principles
 - Governing bodies and governance
 - Service value chain: outline the key activities
 - Continual improvement
- The ITIL management practices or how ITIL interacts with other frameworks and models
 - General management practices
 - Service management practices
 - Technical management practices
- ITIL 4 Foundation exam preparation with sample papers and correction in group

A qui s'adresse cette formation ?

Notre formation ITIL 4 Foundation s'adresse aux professionnels de l'informatique, aux chefs de projet et aux managers/chefs d'entreprise impliqués dans la conception, la livraison et la gestion de produits et services informatiques, afin de garantir une valeur maximale aux clients et aux parties prenantes. Ce cours bénéficiera également à ceux qui sont au début de leur parcours dans la gestion de services et ITIL.

Pré-requis

Il n'y a pas de pré-requis ou de connaissance technique nécessaire pour participer à cette formation.

A propos de l'examen

Notre formation inclut la préparation à l'examen ITIL 4 Foundation. L'examen a lieu le dernier jour de cours après la pause de l'après-midi (vers 15h30).

Important: l'examen ITIL 4 Foundation se fait uniquement en anglais pour le moment. Les traductions en français sont attendues pour la fin de l'année 2019.

L'examen ITIL 4 Foundation a pour objectif d'évaluer si le candidat peut démontrer une compréhension suffisante du cadre de référence ITIL 4 pour pouvoir obtenir la certification ITIL 4 Foundation. La qualification ITIL 4 Foundation est une condition[^] préalable aux qualifications de niveau supérieur ITIL 4 (attendues fin 2019), qui évaluent la capacité à appliquer des concepts du

cadre ITIL dans leur contexte.

- Durée de l'examen: 60 minutes (+15 minutes pour les non anglophones)
- Format: en ligne et à livre fermé
- Nombre de questions: 40
- Scores: chaque question vaut 1 point, il n'y a pas de note négative.
- Note de passage: 65% ou plus (26 points ou plus)

Toute personne qui passe un examen de certification ITIL a droit à un abonnement gratuit d'un an à My ITIL par Axelos.

Support de cours

Les participants recevront une documentation complète comprenant:

- Un support de cours accrédité
- Une copie numérique ou sur papier du manuel officiel ITIL 4