

FORMATION CERTIFIANTE : ITIL® 4 LES FONDAMENTAUX

Séminaire de 3 jours

PRÉ-REQUIS

Il est recommandé de posséder une expérience dans le domaine des services informatiques (conception, développement, exploitation). Aucune formation particulière n'est requise pour assister à ce cours

PARTICIPANTS

Le groupe cible du certificat ITIL®4 Les Fondamentaux est composé :

- Des personnes ayant besoin de comprendre le cadre de référence ITIL® et la façon dont il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la fourniture et de la gestion des Services des TI au sein d'une organisation.
- De Professionnels des TI qui travaillent au sein d'une organisation ayant adopté et adapté ITIL® et qui ont besoin d'être informés sur le sujet afin notamment de contribuer à un plan d'amélioration des services actuels.

Ceci peut inclure, sans restriction, des professionnels des TI, des gestionnaires ou des responsables de processus / pratiques métier.

CERTIFICATION

« ITIL® 4 FOUNDATION »
Le succès à l'examen vous permet de débloquent l'accès aux modules de formations ITIL® 4 avancés.

DOCUMENTS FOURNIS

- Support de cours accrédité (copie de la présentation)
- E-book officiel ITIL® 4 Foundation
- Attestation de stage
- Deux examens blancs et leurs corrigés
- Épreuve d'examen à l'issue du Stage

DESCRIPTION

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est une description des meilleures pratiques de gestion des services informatiques, largement approuvé et utilisé par la plupart des acteurs du marché, aussi bien clients que fournisseurs.

La récente version 4 repose sur le système de valeur des services ITIL (SVS), un modèle montrant la manière dont les composants et activités d'une organisation œuvrent ensemble pour faciliter la création de valeur.

OBJECTIFS

- Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL®, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL® pour la Gestion des Services.
- Rattacher la démarche ITIL® à la vie quotidienne de la gestion des services dans une entreprise.
- Passer avec succès l'examen de certification accrédité par People Cert.

CONTENU

Les principaux points sont :

- Les définitions et concepts clés de la Gestion des Services,
- Les 4 dimensions de la Gestion des Services
- Les 7 principes directeur
- Le système de valeur des services
- La chaîne de valeur des services
- Les pratiques ITIL 4
- L'amélioration continue
- La gestion des niveaux de services

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en gestion des services. Les discussions pendant les exposés et lors de travaux pratiques en groupes restreints, permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant.

EXAMEN

Des QCM d'entraînement sont réalisés tout au long de la formation. L'examen est précédé d'une séance de révision et de deux examens blancs officiels.

