



FORMATION EN PRESENTIEL ET/OU EN DISTANCIEL (SELON LE THEME)

ITIL V4 CERTIFIANT

Dernière mise à jour le 04/09/2023.

OBJECTIF

Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL® et se préparer à l'examen de certification ITIL® V4 Foundation.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL4
- Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT
- Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL4
- Comprendre les concepts clefs de l'amélioration continue (CI)
- Se préparer à l'examen de certification ITILV4 Foundation

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Vous pouvez vous inscrire pour suivre une de nos formations jusqu'à la veille de la date de démarrage si la formation est financée directement par votre entreprise ET si le nombre maximum de participants n'est pas atteint. Si la formation est financée via un OPCO, vous devez au préalable avoir obtenu un accord de ce dernier.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation présentielle ou distancielle dispensée par un formateur expérimenté. La formation alterne des exposés théoriques, des démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets.

Tarif

1950 € HT
par participant

Réf.

ITIL

Contact

0465260114
nathalie.husson@univlearn.fr
<https://univlearn.fr/>

PRÉ-REQUIS

- Connaissance de base en gestion des systèmes d'information

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos locaux sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite PMR. De plus, nos conseillers sont disponibles pour vous accompagner dans vos démarches à travers nos partenaires. Nous sommes en mesure de mobiliser les expertises, les outils nécessaires pour vous accueillir, vous accompagner et vous former.



Niveau

Autres formations
professionnelles continues



Modalité

Présentiel



Effectif par session

2 mini > 6 maxi



Durée

21 heures / 3 jour(s)



PROGRAMME

Module 1 - Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services

- L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès.
- La notion de meilleure pratique (Best Practices), la notion de norme.
- Les objectifs principaux d'ITIL®.

Module 2 - Les concepts clés de la gestion des services

- Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
- Les concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque.
- Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.

Module 3 - Les 7 principes qui guident les organisations

- Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des 7 principes.
- Centrer sur la valeur.
- Partir d'où vous êtes.
- Progresser itérativement avec du feedback.
- Collaborer et être transparent.
- Penser et travailler avec une approche holistique.
- Rester simple et pratique.
- Optimiser et automatiser.

Module 4 - Les 4 dimensions de la gestion des services

- Organisation et personnes.
- Information et technologie.
- Partenaires et fournisseurs.
- Flux de valeur et processus.

Module 5 - La chaîne de valeur de la gestion des services

- La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée.
- Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur.
- Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, acquérir/construire, livrer et soutenir.

Module 6 - Les 18 pratiques de la gestion des services IT

- La notion de pratique.
- Les buts et termes clés des 18 pratiques.

Module 7 - Les 7 principales pratiques de la gestion des services

- Amélioration continue.
- Contrôle des changements.
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes.
- Gestion des demandes de services.
- Centre de services.
- Gestion des niveaux de services.



Module 8 -Préparation et passage de l'examen de certification

- Révision du programme ITIL® 4 Foundation.
- Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen.

LES PLUS

Le cours est dispensé par un formateur accrédité. Le support de cours qui vous sera remis est le support officiel, accrédité par PeopleCert.

INTERVENANT(S)

Consultant formateur certifié ITIL 4 -
formateur accrédité PeoPleCert pour
dispenser la formation ITL 4

ÉVALUATION

Chaque module de cours est concrétisé par
un TP afin de permettre l'acquisition d'un vrai
savoir-faire sur tous les points abordés,
QCM pour valider les connaissances de
l'apprenant en amont de la formation

ATTRIBUTION FINALE

Attestation Individuelle de formation et
Certification People Cert