ITIL v4 - Foundation

Certification ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

Format :
Présentiel et/ou Distanciel

Durée :
3 jours / 21 h

Référence :
ENT-ITI-1335

Public :
Toutes les personnes qui souhaitent comprendre comment les bonnes pratiques ITIL permettent d'améliorer la gestion des services dans une DSI et appartenant à une organisation ayant implémenté ces bonnes pratiques et qui souhaitent appréhender au mieux la structure du référentiel.

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :
Comprendre ce qu'est la Gestion des Services, le cycle de vie des services et les principes associés.
Mieux appréhender les concepts liés à chacune des étapes du cycle de vie.
Décrire les avantages de la mise en oeuvre des processus ITIL 4.
Acquérir une sensibilisation aux principaux processus, rôles associés et aux outils permettant de les soutenir.
Préparer au passage de la certification.

Compétences développées :
Certification ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

Pré-requis :
Cette formation est destinée à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL Foundation 4.
Une bonne connaissance du fonctionnement d'un système d'information est un atout.

Méthodes Pédagogiques mobilisées :

Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.
Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :

Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'auto-positionnement:
Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques mobilisés :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

NB :

La certification ITIL FOUNDATION 4® certifie un niveau de compétence sur le référentiel ITIL.
Elle est inscrite à l'inventaire et sur la LNI, éligible au CPF pour tous les salariés et demandeurs d'emploi au niveau national.
Elle permet de :
- Mesurer et valider des compétences pour attester d'un niveau précis.
- Répondre à un QCM de 40 questions en 1 heure.
- Obtenir un score minimum de 26 sur 40 que vous pouvez afficher sur votre CV.

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

1. Introduction et concepts généraux

La co-création de valeur
Les produits et services
Les livrables et les résultats
La valeur, les coûts et les risques
La gestion des services
Le consommateur
Le client
L'utilisateur
Le sponsor
Les organisations
L'offre de service
Les relations de service
La fourniture de services
La consommation de service
L'utilité et la garantie

2. Les 4 Dimensions de la Gestion des Services

Avoir une approche holistique
Les organisations et les personnes
Les informations et les technologies
Les partenaires et les fournisseurs
Les processus et les flux de valeur

3. Le Système de Valeur des Services (SVS)

Les composantes du SVS
Les principes directeurs
La chaîne de valeur des services
Engager
Conception & transition
Obtenir / construire
Fournir & soutenir
Améliorer

4. Les Pratiques ITIL 4

- Les Pratiques Générales
L'amélioration continue
La gestion des fournisseurs
La gestion des relations

- Les Pratiques de Gestion des Services
La gestion des actifs informatiques
La gestion des configurations
La gestion des demandes de services
La gestion des incidents
La gestion des mises en production

La gestion des niveaux de services
La gestion des problèmes
Le centre de service
- Les Pratiques Techniques
La gestion des déploiements

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 02/07/2021