

RÉUSSIR SA CERTIFICATION ITIL4® FOUNDATION

Depuis près de 30 ans, ITIL® fournit des bases solides aux organisations qui souhaitent améliorer leur gestion des services informatiques, grâce à une méthode testée et éprouvée en entreprise. ITIL est devenu "le référentiel" par excellence en matière de gestion des services informatiques.

Le 28 février 2019, AXELOS, l'organisme britannique chargé de gérer le référentiel de bonnes pratiques ITIL, publie la version 4. Cette refonte en profondeur vise à rendre ITIL plus en phase avec les enjeux rencontrés par les organisations à l'heure actuelle, notamment la transformation numérique.

L'assimilation des fondamentaux d'ITIL® est un atout majeur pour l'optimisation des services SI de l'entreprise, et constitue la base d'une mise en œuvre efficace.

Cette certification ITIL4 Foundation ouvre également la porte au cycle de certification Master ITIL®4.

Objectifs

Comprendre l'approche de la co-crédation de valeur avec les clients et les autres parties prenantes sous forme de produits et de services

Identifier les principes directeurs pour aider à adopter et à adapter la gestion des services informatiques

Acquérir les quatre dimensions de la gestion des services informatiques

Comprendre l'objectif et les composants du SVS

Connaître le but de 15 pratiques ITIL, et en comprendre 7 pratiques ITIL en particulier

Préparer et passer l'examen de certification ITIL4 Foundation

Publics visés

Toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des services informatiques.

Responsable de gestion des services informatiques.

Chargé de la relation entre le département informatique et les utilisateurs. Manager, responsable ou membre d'un centre d'appel.

Pré requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

Moyens pédagogiques

Support avec les textes et illustrations du support visuel projeté et les QCMs officiels d'entraînement

Durée

3 jours (21 heures)

Sanction de la formation

Certification ITIL4 Foundation

Attestation de présence remise à l'issue de la formation.

PROGRAMME

1. Présentation générale d'ITIL4® et de la gestion de service
2. Les concepts-clés de la gestion des services
 - Crédation-Co-crédation de valeur
 - Les différentes parties-prenantes
 - Produits et services
 - Résultats-couts-risques
 - Utilité-garantie
3. Les 4 dimensions de la gestion des services
4. Le système de valeur des services -SVS
5. La chaine de valeur des services -SVC
6. Les 7 principes directeurs d'ITIL4®.
7. Présentation détaillée des pratiques ITIL4®
9. Préparation intensive à l'examen de certification
10. Passage de l'examen de certification ITIL® Foundation d'AXELOS®

Compétences visées

Connaissances en Management des services informatiques et en système d'information. Connaissances liées au référentiel ITIL4 ®. Connaissances nécessaires au passage de la certification ITIL4 ® Foundation.

Modalités d'évaluation

Evaluation en entrée:

Administration d'un questionnaire à choix multiples.

Evaluation en sortie:

Passage de la certification ITIL4 ® Foundation.