

ITIL 4 Foundation

Réf. ITIL4F · PeopleCert · Management de projet · **Formation certifiante**

DURÉE 3 jours	NIVEAU Fondamental	MODALITÉS Présentiel · Live · Intra	VOUCHER EXAMEN Inclus
-------------------------	------------------------------	---	---------------------------------

Présentation

ITIL 4 est le cadre de référence de l'IT Service Management (ITSM), articulé autour du Système de Valeur des Services (SVS) et des quatre dimensions. Cette formation Foundation introduit les concepts clés, les pratiques essentielles et un vocabulaire commun. Elle s'adresse à toute personne travaillant dans ou avec un service informatique.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services et de la valeur
- Décrire les 4 dimensions de la gestion des services
- Expliquer le Système de Valeur des Services (SVS) et la chaîne de valeur
- Assimiler les 7 principes directeurs d'ITIL 4
- Décrire l'objet des pratiques ITIL essentielles
- Se préparer à l'examen ITIL 4 Foundation

Programme détaillé

1. Module 1 — Concepts clés

- Services, produits et valeur
- Parties prenantes et relations de service
- Utilité et garantie
- Coûts, risques et résultats

2. Module 2 — Principes directeurs et 4 dimensions

- Les 7 principes directeurs
- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires, fournisseurs et flux de valeur

3. Module 3 — SVS et chaîne de valeur

- Système de Valeur des Services (SVS)
- Chaîne de valeur des services
- Gouvernance et amélioration continue
- Interaction des composants

4. Module 4 — Pratiques ITIL et examen

- Gestion des incidents, des problèmes et des demandes
- Gestion des changements et service desk
- Gestion des niveaux de service
- Préparation et examen blanc

Prérequis

Aucun prérequis. Une familiarité avec un environnement IT ou de support constitue un atout.

Public visé

Professionnels IT, techniciens et responsables support, chefs de projet, gestionnaires de services et toute personne concernée par l'ITSM.

Ce qui est inclus

- Support de cours officiel ITIL 4
- Examens blancs et questions types
- Attestation de réussite
- Voucher d'examen Foundation
- Pauses, déjeuners et formateur accrédité

Certification

Formation certifiante : examen ITIL 4 Foundation, 40 questions QCM, 60 minutes, sans documentation, seuil de réussite 65 % (26/40). Advancia Training, centre d'examen agréé Pearson VUE/PSI, prend en charge l'inscription.

1 150 DT HT / participant — tarif inter-entreprise · financement CNFCPP possible