

ITIL® 4 Foundation

Description

Nous vous formons à l'approche organisationnelle ITIL® 4

Ce cours permet aux participants de découvrir le nouvel ITIL® et son approche globale basée sur le Système de Valeur des Services (SVS), incluant ses principes, dimensions et pratiques (anciennement processus et fonctions) afin d'apporter de manière efficace de la valeur au business.

Nous vous préparons pour l'examen ITIL® 4 Foundation

Ce cours vous accompagne et vous prépare au mieux pour réussir votre examen ITIL® 4 Foundation, qui est inclus dans cette formation. Cet examen atteste de votre bonne compréhension des différents concepts liés à cette nouvelle version.

Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)

2350

Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

2200

Contenu du cours

Module 1 : Comprendre les concepts clé de la gestion de services

- Quelques définitions de base
- Les concepts clé de la création de valeur
- Les concepts clé de relations de service

Module 2 : Comprendre comment les principes guidant ITIL® permettent aux organisations d'adopter et adapter la gestion de services

- Décrire la nature, l'usage et les interactions des principes de la gestion de services
- Expliquer l'utilisation des principes de la gestion de services

Module 3 : Comprendre les 4 dimensions de la gestion de services

- Décrire les 4 dimensions de la gestion de services

Module 4 : Comprendre la nature et les composants du Système de Valeur des Services (SVS)

- Décrire le Système de Valeur des Services

Module 5 : Comprendre les activités de la Chaîne de Valeur des Services et leurs interconnexions

- Décrire la nature de la Chaîne de Valeur des Services et comprendre comment elle supporte les flux de valeurs

Module 6 : Connaître la raison et les termes de 18 pratiques d'ITIL®

- Rappel de la nature de certaines pratiques d'ITIL®
- Rappel de quelques définitions clé

Module 7 : Comprendre les 7 pratiques d'ITIL®

- Expliquer 7 pratiques plus en détail

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Documentation

- Support de cours accrédité ITIL® 4 Foundation

Examen

Cette formation vous prépare à l'examen ITIL® 4 Foundation inclus dans le prix du cours. Ce cours délivre également 14 PDUs aux possesseurs du titre PMP®. Depuis début 2022 l'examen ne se déroule plus dans le cadre du cours. Voici donc la procédure :

- Un courriel de l'éditeur PeopleCert vous sera envoyé quelques jours avant votre formation incluant un voucher qui vous permettra de passer votre certification en ligne et en différé depuis votre domicile ou lieu de travail.
- Lors du passage de votre certification, vous allez être surveillé par un examinateur PeopleCert qui contrôlera votre identité.
- Vous allez également devoir installer en amont le logiciel d'examen en ligne ExamShield™. Nous vous recommandons donc d'utiliser un appareil privé car les connexions VPN et les restrictions d'autorisation peuvent empêcher la réalisation de l'examen. Si vous utilisez votre PC professionnel alors vous devez être administrateur de celui-ci pour installer le logiciel ExamShield™.

Plus d'information : [Guide Step-by-step de PeolpeCert](#) Format de l'examen :

- Durée de 60 minutes
- 40 Questions à choix multiples
- Seuil de réussite à 65%

Profils des participants

- Tout professionnel devant gérer des services avec le Système de Valeur des Services (SVS) proposé par ITIL®
- Toute personne souhaitant formaliser son expérience dans le gestion de service et la comparer avec les principes, dimensions et pratiques proposés par ITIL®
- Quiconque utilisant déjà ITIL® et souhaitant comprendre les ajouts substantiels apportés par cette nouvelle version

Connaissances Préalables

- Pas de prérequis

Objectifs

- Comprendre les concepts principaux de la gestion de services
- Comprendre les principes d'ITIL® supportant une organisation
- Comprendre les 4 dimensions de la gestion de services
- Connaître la nature et les mots clés de 18 pratiques d'ITIL®

- Comprendre plus en détail 7 des pratiques d'ITIL®

Niveau

Fondamental

Durée (Nombre de Jours)

3

Reference

ITIL4-01