

ITIL 4 : PRÉPARER LA CERTIFICATION ITIL FONDATION

ITM840

3 jours (21h) 2 380,00 €^{HT}

Objectifs

Disposer des notions fondamentales du cycle de vie ITSM (IT Services Management) pour professionnaliser la gestion des services au sein de l'entreprise • Acquérir les connaissances nécessaires pour passer et préparer l'examen « ITIL Fondation » de la dernière version du référentiel (ITIL 4)

Profil Stagiaire(s)

professionnels IT, administrateurs systèmes et réseaux, responsables et dirigeants ayant en charge la fourniture de services IT dans une organisation

Pré-requis

connaissances de l'ITSM

Profil Animateur(s)

consultant certifié pour les formations ITIL



PROGRAMME

Introduction

Concepts clés : définitions et descriptions
La gestion des services et la valeur
Les organisations
Les fournisseurs de service
Les consommateurs de Service
Les autres parties prenantes
Les services, produits et offres de Service
Les relations entre services
La valeur : résultats, coûts et risques
Utilité et garantie

Les 7 principes directeurs d'ITIL 4

Qu'est-ce qu'un principe directeur ?
Appliquer les principes directeurs
ITIL 4 et l'agilité
Présentation détaillée des 7 principes
Interaction des principes directeurs

Les 4 dimensions de la gestion des services

Présentation détaillée des 4 dimensions
Facteurs extérieurs influençant les dimensions

Le système de valeur du service ITIL

Définition
But et structure du système
SVS et les silos organisationnels
SVS, agilité et résilience organisationnelles

La chaîne de valeur (SVC) et ses activités

Définition
Les 6 activités de la SVC
Description synthétique des 6 activités

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demofr

Nos sessions

31 mai - 2 juin 2021 : Paris / A
Distance

6 - 8 sept. 2021 : Paris / A Distance

18 - 20 oct. 2021 : Paris / A
Distance

6 - 8 déc. 2021 : Paris / A Distance

ITIL 4 : PRÉPARER LA CERTIFICATION ITIL FONDATION

ITM840

3 jours (21h) 2 380,00 €^{HT}

Le modèle d'amélioration continue (CI)

Description du modèle

Ses avantages

Le flux en 7 étapes

Liens entre le modèle et les principes directeurs

Les pratiques ITIL 4

Définition

Cartographie des pratiques

Les pratiques de gestion générale

Les pratiques de gestion des services

Les pratiques de gestion technique

Préparation et passage de l'examen ITIL 4 foundation

Des questions/réponses entre stagiaires et formateur

La mise en œuvre d'examens blancs avec réponses

Le passage de l'examen s'effectue en fin de dernière journée. Cela consiste en un QCM comportant 40 questions, en une heure (examen en français). Un score minimum de 65% est requis pour réussir l'examen

Méthode pédagogique

Alternance de théorie et d'entraînement

Pour les formations "A distance", elles sont réalisées avec un outil de visioconférence de type Teams ou Zoom selon les cas, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Retrouvez sur notre site internet toutes les précisions sur les sessions à distance ou les classes virtuelles.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

ITIL 4 : PRÉPARER LA CERTIFICATION ITIL FONDATION

ITM840

3 jours (21h) 2 380,00 €^{HT}

En complément

Certification ITIL Foundation



La certification ITIL Foundation certifie l'acquisition des connaissances sur la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL et la maîtrise des principes clés des pratiques de gestion de services. Reconnu et approuvé au niveau mondial, ITIL fournit un cadre de référence sur les meilleures pratiques en gestion des services informatiques. La certification ITIL est éligible au CPF. (Code CPF : 235 871)
250,00 €