Formation ITIL® 4 Foundation avec certification

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Référence	IFS
Durée	3 jours (21h)
Tarif	2 140 €HT
Repas	repas inclus
Certification	plusieurs certifications possibles

Objectifs

| Identifier la terminologie et les concepts d'ITIL®
| Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT
| Identifier la valeur ajoutée d'ITIL®
| Se préparer à l'examen de certification ITIL® V4 Foundation

Public

| Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT.

Prérequis

| Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

Programme de la formation

Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services
| L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès.
| La notion de meilleure pratique (Best Practices), la notion de norme.
| Les objectifs principaux d'ITIL®.

Les concepts clés de la gestion des services
| Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
| Les concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque.
| Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.

Les 7 principes qui guident les organisations
| Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des 7 principes.
| Centrer sur la valeur.
| Partir d'où vous êtes.
| Progresser itérativement avec du feedback.
| Collaborer et être transparent.
| Penser et travailler avec une approche holistique.
| Rester simple et pratique.
| Optimiser et automatiser.

Les 4 dimensions de la gestion des services
| Organisation et personnes.
| Information et technologie.
| Partenaires et fournisseurs.
| Flux de valeur et processus.

La chaîne de valeur de la gestion des services
| La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée.
| Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur.
| Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, acquérir/construire, livrer et soutenir.

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)
- du 4 au 6 août 2025
- du 18 au 20 août 2025

PARIS
- du 28 au 30 juillet 2025
- du 11 au 13 août 2025

AIX-EN-PROVENCE
- du 4 au 6 août 2025
- du 22 au 24 septembre 2025

BORDEAUX
- du 4 au 6 août 2025
- du 22 au 24 septembre 2025

GRENOBLE
- du 4 au 6 août 2025
- du 1er au 3 décembre 2025

LILLE
- du 4 au 6 août 2025
- du 22 au 24 septembre 2025

LYON
- du 4 au 6 août 2025
- du 22 au 24 septembre 2025

NANTES
- du 4 au 6 août 2025
- du 22 au 24 septembre 2025

VOIR TOUTES LES DATES

Les 18 pratiques de la gestion des services IT
| La notion de pratique.
| Les buts et termes clés des 18 pratiques.

Les 7 principales pratiques de la gestion des services
| Amélioration continue.
| Contrôle des changements.
| Gestion des incidents
| Gestion des problèmes.
| Gestion des demandes de services.
| Centre de services.
| Gestion des niveaux de services.

Préparation et passage de l'examen de certification
| Révision du programme ITIL® 4 Foundation.
| Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen.
| Examen L'examen est composé de 40 QCM à traiter en 1h, sans document. 65% de bonnes réponses est requis pour obtenir la certification.

Certification

Cette formation prépare au passage des certifications suivantes.
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management
| Durée : 1h00
| Format : 40 questions
| Score minimum : 65%
| Option : retake 100â,¬HT (2nd passage en cas d'échec)
ITIL® Foundation
| Durée : 1h
| Format : 40 questions
| Score attendu : 65%

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.

| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.