



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation ITIL® 4 Foundation Certifiant

Réconcilier les métiers de l'entreprise avec les études et la production informatique

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

ITIL 4 fournit des conseils pratiques et flexibles pour accompagner les organisations dans leur transition vers le numérique/digital. Il fournit un modèle opérationnel de bout en bout pour la création, fourniture, le soutien et l'amélioration de produits et services technologiques et permet aux équipes informatiques de continuer à jouer un rôle crucial dans la stratégie d'entreprise continuellement en évolution. ITIL 4 fournit un cadre pour la gestion des services informatiques de qualité (ITSM) grâce aux meilleures pratiques éprouvées, liées également aux démarches Lean, Agile et DevOps.

Objectifs

- | Identifier les concepts clés de la gestion des services
- | Identifier comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- | Identifier les quatre dimensions de la gestion des services
- | Identifier le but et les composants du système de valeur des services ITIL
- | Identifier les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions
- | Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
- | Identifier 7 pratiques ITIL
- | Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation

Public

- | Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels
- | personne certifiée sur une version précédente d'ITIL® souhaitant mettre à jour ses connaissances et sa certification

Prérequis

- | Aucun
- | Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification

Programme de la formation

Présentation d'ITIL 4

- | Principes de gestion des services informatiques
- | Concepts, définitions et terminologie : service, utilité, garantie, client, utilisateur, gestion des services, coût, valeur, résultat, livrable et produit, gestion des risques

Les principes directeurs

- | La valeur au centre des préoccupations
- | Partir de l'existant
- | Progresser de manière itérative
- | Collaborer et promouvoir la visibilité
- | Penser et travailler avec une vue globale
- | Penser simple et pratique
- | Optimiser et automatiser

Référence	MGR191
Durée	3 jours (21h)
Tarif	2 290 €HT
Certification	prix inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 2 au 4 juin 2025
- du 11 au 13 juin 2025

PARIS

- du 2 au 4 juin 2025
- du 11 au 13 juin 2025

AIX-EN-PROVENCE

- du 16 au 18 juin 2025
- du 30 juin au 2 juillet 2025

BORDEAUX

- du 2 au 4 juin 2025
- du 16 au 18 juin 2025

GRENOBLE

- du 2 au 4 juin 2025
- du 16 au 18 juin 2025

LILLE

- du 2 au 4 juin 2025
- du 30 juin au 2 juillet 2025

LYON

- du 2 au 4 juin 2025
- du 16 au 18 juin 2025

NANTES

- du 2 au 4 juin 2025
- du 30 juin au 2 juillet 2025

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

Les 4 dimensions de la gestion des services

- | Organisations et personnes
- | Information et technologie
- | Partenaires et fournisseurs
- | Flux de valeur et processus

Valeur du service

- | Système de valeur du service (SVS)
- | Chaîne de valeur du service et flux de valeur (SVC)
- | Planifier, Améliorer, Gérer les relations, Conception et transition, Se procurer/ Construire, Fourniture et soutien

Les 7 pratiques ITIL

- | Vue globale : Gestion de la sécurité de l'information, Gestion des relations, Gestion des fournisseurs, Gestion des actifs TI, Supervision et gestion des événements, Gestion des déploiements
- | Vue approfondie : Amélioration continue, Contrôle du changement, Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des demandes de service, Centre de services, Gestion des niveaux de service

Tests blancs

- | L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions

En cas de financement CPF

- | Exercice écrit de cas pratique (2h). Les compétences visées dans les objectifs seront mises en situation réelle d'entreprise
- | Présentation du cas pratique devant un jury (1h)

Certification

Cette formation prépare au passage de la certification suivante.
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

ITIL® 4 Foundation

Fourniture d'un voucher et des informations nécessaires pour passer la certification en ligne sur PeopleCert.

- | Durée : 1h
- | QCM de 40 questions
- | Langue : français
- | Score minimum : 65% (26 bonnes réponses)
- | Validité : 3 ans
- | Délai : passer l'examen dans les 30 jours après la formation

PeopleCert est un organisme accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats.

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.