



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

Prérequis

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

Programme de la formation

Concepts clés de la gestion des services

- | Gestion des services, valeur et service
- | Organisations et co-crédation de valeur
- | Les rôles de consommateur de services
- | Configurer des ressources pour la création de valeur
- | Offres de service
- | Relations de service
- | Valeur, résultats, coûts et risques
- | Comprendre l'utilité et la garantie

Système de valeur des services (SVS)

- | Vue d'ensemble
- | Opportunité, demande, valeur
- | Principes directeurs
- | Gouvernance 30
- | Chaîne de valeur des services (SVC)
- | Pratiques

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

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 5 au 7 mai 2025
- du 14 au 16 mai 2025

PARIS

- du 5 au 7 mai 2025
- du 2 au 4 juin 2025

AIX-EN-PROVENCE

- du 5 au 7 mai 2025
- du 16 au 18 juin 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 5 au 7 mai 2025
- du 2 au 4 juin 2025

LYON

- du 14 au 16 mai 2025
- du 2 au 4 juin 2025

NANTES

- du 5 au 7 mai 2025
- du 2 au 4 juin 2025

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

| Amélioration continue

Principes directeurs ITIL

- | Vue d'ensemble
- | Privilégier la valeur
- | Commencez là où vous êtes
- | Avancer par itérations avec des retours
- | Collaborer et promouvoir la visibilité
- | Penser et travailler de façon holistique
- | Opter pour la simplicité et rester pratique
- | Optimiser et automatiser

Quatre dimensions de la gestion des services

- | Vue d'ensemble
- | Dimension organisations et personnes
- | Dimension partenaires et fournisseurs
- | Dimension flux de valeur et processus
- | Dimension information et technologie
- | Facteurs externes

Chaîne de valeur des services ITIL (SVC)

- | Vue d'ensemble Activité Planifier
- | Activité Améliorer
- | Activité Impliquer
- | Activité Conception et Transition
- | Activité Obtenir/Construire
- | Activité Fournir et Soutenir
- | Exemple de modèle de flux de valeur Développement d'un nouveau service
- | Exemple de modèle de flux de valeur Restauration d'un service en production

Pratiques de gestion générale

- | Vue d'ensemble
- | Pratique d'amélioration continue
- | Pratique de gestion de la sécurité de l'information
- | Pratique de gestion des relations
- | Pratique de gestion des fournisseurs

Pratiques de gestion des services

- | Vue d'ensemble
- | Pratique de gestion des niveaux de service
- | Pratique de gestion des actifs informatiques
- | Pratique de gestion de la configuration des services
- | Pratique de surveillance et de gestion des événements
- | Pratique de centre de services
- | Pratique de gestion des demandes de service
- | Pratique de gestion des incidents
- | Pratique de gestion des problèmes
- | Pratique d'habilitation des changements
- | Pratique de gestion des mises en production

Pratiques de gestion technique

- | Vue d'ensemble
- | Pratique de gestion des déploiements

Préparation et passage de la certification

- | Révision des concepts en vue de la certification
- | Jeux de questions/réponses
- | Examen blanc
- | Correction collective
- | Passage de l'examen de certification

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
- | Score minimum : 65% (26 bonnes réponses)

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.