



ITIL® 4 Foundation avec certification

3 jours - Soit 21h00

Réf : IT004-FND

Formation éligible CPF

Formation éligible auprès des financeurs/Entreprise

<p>Le référentiel ITIL® est devenu en une dizaine d'années, la référence en matière de gestion des services IT. La nouvelle version ITIL®4, publiée en 2019, intègre les nouvelles pratiques adaptées du digital, des méthodes Agiles et de DevOps.</p> <p>Objectifs pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL®• Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT• Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®• Se préparer à l'examen de certification ITIL® 4 Foundation <p>Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none">• La pédagogie est active et participative. Les concepts ITIL® sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs. <p>Débouchés à l'issu de la formation</p> <ul style="list-style-type: none">• A l'issu de la formation vous aurez la possibilité de passer les modules intermédiaires. <p>Certification</p> <ul style="list-style-type: none">• Passage de l'examen de certification en Français ou en Anglais.• L'examen est composé de 40 QCM à traiter en 1h, sans document.• 65% de bonnes réponses est requis pour obtenir la certification.	<p>Participants</p> <p>Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT.</p> <p>Prérequis</p> <p>Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.</p> <p>Tarif Inter : 1410,-€ TTC</p> <p>Nous contacter pour connaître nos tarifs INTRA ou à distance</p> <p>Nombre de participants</p> <p>Minimum : 2 Maximum : 12</p> <p>L'accessibilité aux personnes handicapées est garantie pour toutes formations inter-entreprises.</p>
<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services</p> <ul style="list-style-type: none">• 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®. <p>Les concepts clés de la gestion des services</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Les 7 principes qui guident les organisations</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.	<p>Modalités d'évaluation</p> <p>L'évaluation des candidats est faite par le passage d'examens blancs permettant de mesurer le niveau de chacun en vue de passer la certification.</p> <p>Compétences du formateur</p> <p>Le formateur qui anime la formation est spécialiste dans le domaine abordé. Il a été validé par le représentant de North IT tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Il a au minimum quinze années d'expérience dans le domaine et occupe ou a occupé des postes à</p>



ITIL® 4 Foundation avec certification

3 jours - Soit 21h00

Réf : IT004-FND

<ul style="list-style-type: none">• Penser et travailler avec une approche holistique.• Rester simple et pratique.• Optimiser et automatiser. <p>Les 4 dimensions de la gestion des services</p> <ul style="list-style-type: none">• Organisation et personnes.• Information et technologie.• Partenaires et fournisseurs.• Flux de valeur et processus. <p>La chaîne de valeur de la gestion des services</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Les 18 pratiques de la gestion des services IT</p> <ul style="list-style-type: none">• La notion de pratique.• Les buts et termes clés des 18 pratiques. <p>Les 7 principales pratiques de la gestion des services</p> <ul style="list-style-type: none">• Amélioration continue• Contrôle des changements.• Gestion des incidents• Gestion des problèmes.• Gestion des demandes de services.• Centre de services.• Gestion des niveaux de services <p>Préparation et passage de l'examen de certification</p> <ul style="list-style-type: none">• Révision du programme ITIL® 4 Foundation.• Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen.	<p>responsabilité en entreprise.</p> <p>Moyens pédagogiques et techniques</p> <p>Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices et présentation de cas réels pour favoriser la compréhension des points théoriques.</p> <p>Une feuille d'émergence par demi-journée de présence devra être signée chaque jour.</p> <p>A l'issue de chaque formation, North IT fournit aux participants un questionnaire d'évaluation qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.</p> <p>Une attestation de participation à la formation sera remise au candidat si celui-ci a bien assisté à la totalité de la formation.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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