Réussir la certification ITIL 4 Foundation

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL

Qu'est ce que ITIL® 4 ? Le contexte de ITIL, avec la sortie de ITIL 4 est maintenant beaucoup plus large, met l'accent sur le monde des affaires et de la technologie, comment il fonctionne aujourd'hui, et comment il fonctionnera à l'avenir avec Agile, DevOps et la transformation numérique.
Pourquoi se certifier ITIL® 4 Foundation ? Le niveau ITIL® 4 Foundation prouve auprès des organisations auxquelles le participant voudrait participer ses connaissances de base des Pratiques ITIL® 4. Cette certification ITIL® 4 Foundation ouvre également la porte au cycle de certification Master ITIL® 4.

Formation A DISTANCE possible.

OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL 4 Foundation** et devenir **Certifié ITIL 4 Foundation**
- Comprendre l'approche holistique de la co-création de valeur avec les clients et les autres parties prenantes sous forme de produits et de services
- Identifier les principes directeurs de ITIL4
- Acquérir les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre les Concepts clés de Lean IT, Agile, DevOps, et pourquoi ils sont importants pour permettre la creation de valeur opérationnelle
- Comprendre comment les pratiques décrites dans ITIL 4 permettent de maintenir la valeur
- Identifier l'importance fournie par les processus actuels tout en élargissant leur intégration à différents domaines de la gestion des services
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL 4 Foundation**.

PUBLIC

- Toute personne qui voudrait obtenir sa certification ITIL 4 Foundation
- Toute personne qui voudrait connaitre l'une des meilleures pratiques pour la gestion d'un parc informatique
- Les responsables d'exploitation, directeurs ou chefs de projets, experts qualité, toute personne souhaitant maitriser les concepts d'ITIL® 4

PRE-REQUIS

Il n'y a pas de pré-requis nécessaire pour suivre et réussir les objectifs de cette formation. Il est seulement préférable que le participant soit familiarisé avec les termes techniques lié au métier de l'informatique en général.

PROGRAMME

Pourquoi ITIL4 ?

A l'ère de la performance les entreprises se doivent d'être plus agiles et plus industrielle. Cette approche liée à l'agilité (savoir travailler comme un petit studio de développement) et de l'industrialisation (savoir organiser le travail comme une manufacture avec des processus robustes) sont très durs à concilier. ITIL4 vous donne les clés pour obtenir l'équilibre avec ces deux approches. La chaîne de valeur des services (SVC) vous permet de structurer vos activités selon des flux de valeurs obtenant des résultats. Les pratiques sont la clef de l'approche industrielle évitant de sans cesse réinventer la roue. Grâce à ITIL4 vous pourrez :

- Optimiser l'allocation de vos ressources et maximiser votre ROI
- Répondre à l'évolution des demandes et réduire le time to market
- Suivre et mesurer la performance pour vous focaliser sur ce qui est important
- Augmenter la fiabilité de vos services IT pour sécuriser le business de vos clients.

Le parcours de certification permet d'obtenir les résultats souhaités en fonction de vos objectifs :

- ITIL Foundation comme socle de base de connaissance pour mettre en œuvre les niveaux supérieurs
- ITIL Specialist pour se focaliser sur une problématique précise de l'IT
- ITIL Strategist pour mettre en œuvre
- ITIL Leader pour définir et appliquer la stratégie numérique de votre entreprise

1) Introduction et concepts généraux

- La co-création de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les résultats
- La valeur, les coûts et les risques
- La gestion des services
- Le consommateur
- Le client
- L'utilisateur
- Le sponsor
- Les organisations

A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.
Réf. **ITIL4F**
Code CPF : **0**

Cette formation Référentiels et Méthodes prépare à une **Certification** officielle.

L'examen Itil est passé après la formation.

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris
05/05/2025
12/05/2025 (Promotion)
14/05/2025 (Promotion)
19/05/2025 (Promotion)
11/06/2025
16/06/2025 (Promotion)
30/06/2025 (Promotion)
15/07/2025
21/07/2025 (Promotion)
18/08/2025 (Promotion)
01/09/2025 (Promotion)
08/09/2025
22/09/2025
13/10/2025
03/11/2025
12/11/2025
24/11/2025
03/12/2025
15/12/2025 (Promotion)
DISTANCE
14/05/2025
26/05/2025
23/06/2025
28/07/2025
25/08/2025
22/09/2025
27/10/2025
24/11/2025
15/12/2025
Lyon
19/05/2025

- L'offre de service
- Les relations de service
- La fourniture de services
- La consommation de service
- L'utilité et la garantie

2) Les 4 dimensions de la gestion des services

- Avoir une approche holistique
- Les organisations et les personnes
- Les informations et les technologies
- Les partenaires et les fournisseurs
- Les processus et les flux de valeur

3) Le système de valeur des services (SVS)

- Les composantes du SVS
- Les principes directeurs
- La chaîne de valeur des services
- Engager
- Conception & transition
- Obtenir / construire
- Fournir & soutenir
- Améliorer

4) Les pratiques ITIL 4

- Les pratiques générales
  - L'amélioration continue
  - La gestion des fournisseurs
  - La gestion des relations
- Les pratiques de gestion des services
  - La gestion des actifs informatiques
  - La gestion des configurations
  - La gestion des demandes de services
  - La gestion des incidents
  - La gestion des mises en production
  - La gestion des niveaux de services
  - La gestion des problèmes
  - Le centre de service
- Les pratiques techniques
  - La gestion des déploiements

5) Préparation à la certification

- Il est recommandé que les participants consacrent 6 heures de travail personnel pendant les 3 jours aux révisions, re-lectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

6) Passage de l'examen de certification ITIL 4 Foundation (aprés la formation)

Image: formation

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® 4 Foundation »**
- **Assurance Take² incluse** (2eme passage d'examen possible en cas d'échec au premier passage)
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- **Langue** : Anglais ou Français au choix
- **Type** : L'examen comporte 40 questions à choix multiples (QCM avec une seule bonne réponse)
- **Durée** : L'examen dure **60mn** ou 75mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat
- **Réussite :** Les candidats doivent atteindre **26 points sur 40** pour réussir l'examen (65%)

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

06/10/2025

Cette formation est également proposée en formule INTRA-ENTREPRISE.

Inclus dans cette formation

L'examen ITIL 4 Foundation est COMPRIS

CERTyou est accrédité ITIL 4 : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passé en ligne avec Peoplecert après la formation. Vous aurez le choix de la date et de l'horaire : vous avez un an pour passer votre examen.

Image: examen officiel itil

L'assurance TAKE² est incluse

L'assurance Take² est incluse : en cas d'échec au premier passage de l'examen ITIL 4 Foundation, vous aurez la possibilité de repasser cet examen à distance, dans un délai court (2 semaines en temps normal, 6 mois en cas de crise sanitaire).

EXAMEN Itil COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.

Réussir la certification ITIL 4 Foundation

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL

Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

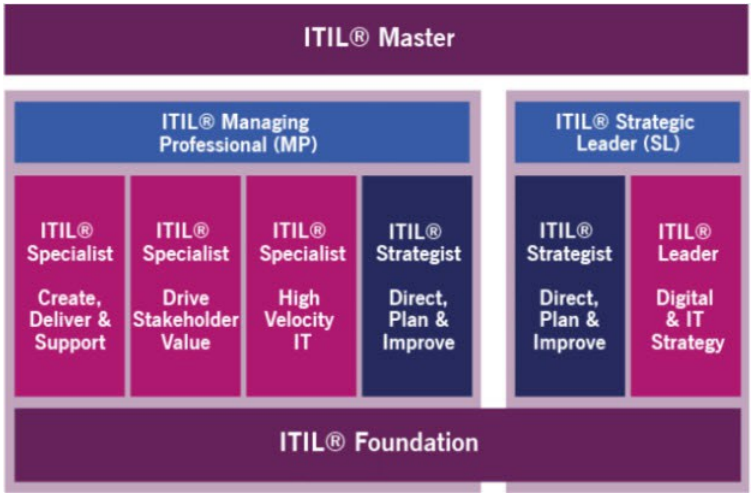
PROCHAINES FORMATIONS

Pour devenir certifié ITIL Managing Professional, suivez les 5 formations ci-dessous :

Formation ITIL 4 Foundation
Formation ITIL 4 Specialist : Create, Deliver & Support
Formation ITIL 4 Specialist : Drive Stakeholder Value
Formation ITIL 4 Specialist : High Velocity IT
Formation ITIL 4 Strategist : Direct, Plan & Improve

Pour devenir certifié ITIL Strategic Leader, suivez les 3 formations ci-dessous :

Formation ITIL 4 Foundation
Formation ITIL 4 Strategist : Direct, Plan & Improve
Formation ITIL 4 Leader : Digital & IT Strategy (disponible fin 2020)



Retrouvez cette formation sur notre site :
Réussir la certification ITIL 4 Foundation