

ITIL® 4 Foundation (version Française)

Formation et certification ITIL 4 Foundation

Un programme complet de 3 jours pour mieux comprendre le cadre et les concepts clés de ITIL 4 et qui vous prépare à passer l'examen ITIL 4 Foundation dès la fin de la formation.

ITIL 4 offre une approche pratique et flexible pour se préparer à la transformation digitale et adopte un cadre et une approche globale pour la fourniture et l'exploitation de produits et services informatiques. ITIL 4 intègre également des cadres de référence tels que Lean IT, Agile et DevOps.

Le niveau Foundation est conçu comme une introduction à ITIL 4 et permet aux participants de voir la gestion des services informatiques à travers un modèle opérationnel global pour la création, la livraison et l'amélioration continue de produits et services basés sur la technologie.

Notre formation et certification ITIL 4 Foundation d'une durée de 3 jours est axée sur la compréhension du cadre de référence et des concepts clés de ITIL 4. Vous serez également préparés à l'examen ITIL 4 Foundation, que vous passerez en fin de formation. Ce cours offre un équilibre idéal entre présentations, exercices et étude de cas.

Important :

OXiane Luxembourg est accrédité ATO de PeopleCert en vue de répondre de manière flexible à toutes les demandes en formation.

Détails

- **Code :** ITILFV4
- **Durée :** 3 jours (21 heures)

Public

- Chefs de projets
- Managers

Pré-requis

- Il n'y a pas de pré-requis ou de connaissance technique nécessaire pour participer à cette formation.

Objectifs

- La structure et les avantages du cadre ITIL 4
- Comment les principes directeurs d'ITIL 4 peuvent vous aider, ainsi que votre organisation, à adopter et à adapter la gestion de services
- Le « four dimensions model » de la gestion des services
- Les concepts clés de la gestion des services et leurs pratiques
- L'approche du « Service Value System » et la co-crédation de valeur avec les clients et les autres parties prenantes

Programme

Notre formation interactive offre un équilibre idéal entre présentations, exercices individuels ou en groupe et une étude de cas

- IT service management in the modern world
- The key components and benefits of the ITIL 4 framework

The key concepts and terminology of service management

- Nature of value and co-creation
- The various stakeholders involved
- Products and services: definitions and purpose
- Service relationships
- Key components of customer value: outcomes, costs and risks

The four dimensions of service management or how to facilitate effective and efficient value for your customers and other stakeholders

- Organizations and people
- Information and technology
- Partners and suppliers
- Value streams and processes
- How external factors can affect service management in your organization

The ITIL service value system: enable value creation

- An overview of the service value system
- Opportunity, demand and value
- The ITIL guiding principles
- Governing bodies and governance
- Service value chain: outline the key activities

- Continual improvement

The ITIL management practices or how ITIL interacts with other frameworks and models

- General management practices

- Service management practices
- Technical management practices

ITIL 4 Foundation exam preparation with sample papers and correction in group

Modalités

- **Type d'action** :Acquisition des connaissances
- **Moyens de la formation** :Formation présentielle – 1 poste par stagiaire – 1 vidéo projecteur – Support de cours fourni à chaque stagiaire
- **Modalités pédagogiques** :Exposés – Cas pratiques – Synthèse
- **Validation** :Exercices de validation – Attestation de stages