

Préparation à la certification ITIL 4 Foundation

- ★ Formation certifiante
- ♿ Aménagements spécifiques possibles

e-Learning

- Durée : +12 heures
- Langues : français ou anglais

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services informatiques
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services informatiques
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services informatiques
- Comprendre l'objectif et les composants d'ITIL Service Value System
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et leur interconnexion
- Connaître le but et les termes des 15 pratiques ITIL
- Comprendre 7 pratiques ITIL
- Apporter une maîtrise de la notion de projet utilisable directement en environnement professionnel



Modalité d'inscription

PUBLIC CIBLE

- Tout professionnel qui commence son parcours dans la gestion des services informatiques
- ITSM Manager actuel ou futur
- Tout professionnel travaillant dans d'autres secteurs «IT» (numérique, produit, développement) ayant une interface solide avec la livraison de services
- Titulaire d'une certification ITIL souhaitant mettre à jour ses connaissances

PRÉREQUIS

- Aucun

Recommandations QRP

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des SI.
- Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire entièrement avant d'assister à la formation.



Programme de formation

Dans chaque leçon, vous trouverez un certain nombre de questions à choix multiples pour simuler l'expérience d'examen.

❖ THÉORIE

Introduction ITIL 4 Foundation

- Introduction

❖ THÉORIE

Les concepts clés de la gestion des services

- Concept de valeur
- Rôles des parties prenantes et des consommateurs des services
- Offres des services
- Création de valeur avec les services

❖ THÉORIE

Les concepts clés de ITIL 4

- 4 dimensions de la gestion des services
- Système de valeur des services ITIL
- Chaîne de valeur des services

❖ THÉORIE

Les principes directeurs

- Introduction aux principes directeurs
- Utilisation des principes directeurs

❖ THÉORIE

Les pratiques de gestion de ITIL 4

- Objectifs des pratiques ITIL
- Vue d'ensemble des huit pratiques ITIL
- Gestion de la sécurité de l'information, gestion des relations, gestion des fournisseurs, gestion des actifs de services, supervision et gestion des événements, gestion mise en production, gestion des configurations, gestion des déploiements

❖ THÉORIE

Les pratiques de gestion de ITIL 4

- Key management practices
- Service desk, gestion des demandes de service, gestion des incidents, gestion des problèmes, amélioration continue, gestion des niveaux de service, facilitation du changement.

❖ THÉORIE

- Session de révision

❖ PRÉPARATION À L'EXAMEN ITIL 4 FOUNDATION

Adaptation du programme pour les formations intra-entreprise

QRP International est spécialisé dans l'adaptation et la personnalisation de formation pour les entreprises. Si votre organisation souhaite adopter ITIL 4 Foundation et certifier votre personnel, les formations intra-entreprise sont généralement la meilleure option. Les formations au sein de votre entreprise peuvent être dispensées selon notre programme standard ou adaptées pour répondre aux besoins de votre organisation.



Points forts de la formation

- Nous garantissons une expérience d'apprentissage complète. Notre formation comprend une lecture préparatoire, des exercices et études de cas et l'examen officiel.
- Profitez de nos 20 années d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management.
- Nos formations ITIL sont entièrement accréditées par PeopleCert.



Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, [contactez-nous](#) afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.



Moyens pédagogiques et techniques

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 pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation. À l'issue de chaque stage ou séminaire, QRP fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

L'e-learning est une solution qui vous permet de vous former quand vous voulez, où vous voulez, autant que vous le voulez ! Vous aurez accès à notre plateforme d'apprentissage en ligne 24h/24 et 7j/7, composée de cours incluant des vidéos thématiques pour faciliter la compréhension de la méthode choisie. Vous serez guidé-e par le système, qui permet également de réaliser des tests en ligne pour atteindre le niveau exigé de connaissances pour aborder la certification visée avec sérénité.

Cette formule comprend :

- vidéos explicatives
- lectures et exercices interactifs
- questions test et exercices de scénario projet
- tuteur en ligne
- MemoTrainer
- examens blancs

Consultez notre page dédiée à l'[e-learning](#) pour en savoir plus !



Modalités d'évaluation

Dans chaque leçon, vous trouverez un certain nombre de questions à choix multiples pour simuler l'expérience d'examen. Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.



Examen

EXAMEN ITIL 4 FOUNDATION

- 1 heure
- 40 questions
- Test objectif (QCM)
- Note d'admissibilité : 65 %
- Livre fermé

POUR LES FORMATIONS VIA LE CPF

Passage de la certification du Répertoire Spécifique RS7093 « ITIL4 Foundation - Optimisation des opérations IT avec les besoins stratégiques de l'entreprise »

La participation à la formation est obligatoire.

À la fin de la formation, le candidat doit passer une mise en situation pratique et une soutenance orale, en centre d'examen ou à distance. À partir d'un scénario fictif de gestion de projet, il doit expliquer par écrit son approche en appliquant ITIL4. Un jury évalue ensuite sa compréhension en l'interrogeant sur sa gestion du projet.

Après avoir réussi son exercice de cas pratique, le candidat recevra un voucher d'examen pour passer l'examen ITIL4 Foundation de PeopleCert.

L'évaluation complète comprend :

- Le cas pratique
- L'examen officiel ITIL®4 qui est réalisé après la réussite du cas pratique

Le passage du cas pratique et le passage de l'examen ITIL4 Foundation sont obligatoires dans les 30 jours maximum suivant la fin de la formation.

La certification ITIL 4 Foundation est obligatoire pour accéder aux modules intermédiaires ITIL 4, qui nécessitent la capacité du candidat à appliquer les concepts clés du cadre ITIL dans un environnement de travail.



Contacts

QRP France S.A.R.L. - 60 Avenue Charles de Gaulle - CS 60016 - 92573 Neuilly-sur-Seine Cedex
SIRET: 511 380 065 00033 - TVA: FR41511380065 - N° Organisme Formation: 11 92 17061 92

france@qrpinternational.com

+33 (0)1 82 88 33 49

referent.handicap@qrpinternational.com

+33 (0)1 88 24 05 92

Mis à jour le : 02/01/2024