

## ITIL® 4 Foundation Fast Track

### Formation accélérée ITIL 4 Foundation & Certification

Notre programme de cours accéléré ITIL 4 Foundation de 2 jours vous permettra d'acquérir une bonne compréhension du cadre de référence et des concepts clés de ITIL 4. Vous serez également préparé à passer l'examen de certification ITIL 4 Foundation.

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 « ITIL 4 Foundation Fasttrack », d'une durée de 2 jours, est axée sur la compréhension du cadre de référence et des concepts clés de ITIL 4. Vous recevrez également une bonne préparation à l'examen ITIL 4 Foundation, que vous passerez à votre meilleure convenance une à deux semaines après la formation, soit dans nos bureaux, soit à distance chez vous ou au bureau.

**Important :** l'examen ITIL 4 Foundation se fait uniquement en anglais pour le moment. Les traductions en français sont attendues pour la fin de l'année 2019.

Comprenez les concepts et les principes clés d'ITIL 4 et préparez-vous à passer l'examen Foundation à la date et à l'heure de votre choix.

#### Détails

- Code : ITILFTV4
- Durée : 2 jours ( 14 heures )

#### Public

- Business managers
- IT managers
- Team leaders

#### Pré-requis

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

#### Objectifs

- La structure et des 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-création de valeur avec les clients et les autres parties prenantes

#### Programme

##### 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

- General management practices
- Service management practices
- Technical management practices

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

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