



Enterprise Computing Solutions - Education Services

## TRAINING OFFERING

---

**Vous pouvez nous joindre ici**

Email: [training.ecs.fr@arrow.com](mailto:training.ecs.fr@arrow.com)  
Phone: 01 49 97 50 00



# ITIL® Foundation - Certification EXIN

<b>CODE:</b>	<b>DURÉE:</b>	<b>PRIX H.T.:</b>
CED_SM03	21 Hours (3 Jours)	€1,450.00

## Description

Qu'est-ce que ITIL®? Les meilleures pratiques ITIL® ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL® : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables. Pourquoi certifier ITIL® Foundation? Le niveau ITIL® Foundation prouve auprès des organisations auxquelles le participant voudrait participer ses connaissances de base des Pratiques ITIL®. Cette certification ITIL® Foundation ouvre également la porte au cycle de certification Expert ITIL®.

## Objectifs

- Réussir la certification ITIL Foundation et devenir Certifié ITIL Foundation
- Comprendre les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL en vue d'une application pratique
- Comprendre le cycle de vie des services et identifier les objectifs et gains liés à chaque phase
- Acquérir et partager un vocabulaire commun sur ITIL
- Identifier les processus majeurs, les fonctions et rôles clés
- Définir les concepts clés et les modèles de la gestion des services IT
- Définir les objectifs, périmètre et activités des processus de gestion de service IT et leur positionnement dans le cycle de vie des services
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel ITIL Foundation.

## Audience

- Toute personne qui voudrait obtenir sa certification ITIL Foundation
- Toute personne qui voudrait connaître 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 maîtriser les concepts d'ITIL®

## Prérequis

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

### Jour 1

Introduction et Généralités - 2h

Amélioration continue des Services - 2h

Stratégies des Services - 3h

### Jour 2

Conception des Services - 2h

Transition des Services - 3h

Exploitation des Services - 2h

### Jour 3

Préparation à l'examen de certification ITIL Foundation - 4h

Passage de l'examen de certification ITIL Foundation - 3h

### INTRODUCTION & GENERALITES

- Définitions: gestion des services, service, acteur

- Historique et contexte des bonnes pratiques
- Notions de gouvernance
- Le cycle de vie des services
- Processus, fonctions et rôles
- Processus et modélisation
- RACI, le modèle
- Propriétaire du processus / propriétaire du service
- Gestionnaire / Praticien de processus

#### AMELIORATIONCONTINUEDESSERVICES

- Buts et objectifs
- La roue de Deming
- L'amélioration continue des services
- Les modèles de l'amélioration continue
- Types d'indicateurs et facteurs clés de succès

#### STRATEGIEDESSERVICES

- Généralités et principes de base
- Le portefeuille des services
- Gestion de la relation-client
- Gestion financière des services

#### IT CONCEPTIONDESSERVICES

- Gestion du catalogue des services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion des fournisseurs, de la disponibilité
- Gestion de la capacité, de la continuité
- Gestion de la sécurité de l'information

#### TRANSITIONDESSERVICES

- Gestion des actifs de services et des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des déploiements et des mises en production
- Gestion des connaissances de services

#### EXPLOITATION DESSERVICES

- Les fonctions de la phase d'exploitation
- Gestion des événements
- Gestion des incidents / gestion des problèmes
- Gestion des accès et exécution des requêtes

#### Préparation à l'examen decertification ITILFoundation

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

#### Passage del'examen decertification ITILFoundation

- Passage del'examen officiel «ITIL®Foundation»
- Documents : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- Langue : Français ou Anglais, au choix du candidat. (Attention, le Français est prévu par défaut. Pour l'anglais, prévenir à minima 5 jours avant le passage prévu de l'examen)
- Type : L'examen comporte une dizaine de 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 26pointssur40 pour réussir l'examen (65%)

#### Bénéfices decetexamendecertification ITILFoundation

- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de 2points dans l'ITIL qualification scheme. 22 Points sont nécessaires pour devenir ITIL Expert
- Le PMI (Project Management Institute) vous permet de créditer 21 crédits PDUs (Professional Development Units)

### Dates de session

Sur demande. [Merci de nous contacter](#)

### Informations

### Complémentaires

Cette formation est également disponible sous forme de formation sur site. Veuillez nous contacter pour en savoir plus.