

ITIL 5 Foundation

Référence : **IT005F**

Durée : **2 jours (14 heures)**

Certification : **ITIL® Foundation
(Version 5)**

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- 1-Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique, du management et de la qualité est fortement recommandée
- 2-La densité du cours rend nécessaire un travail en soirée pour préparer la certification

PROFIL DES STAGIAIRES

- Toute personne débutant dans le management des services (ITSM)
- Toute personne impliquée dans la livraison et la gestion de services IT (architectes, exploitants, développeurs, managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels, ...)
- Toute personne, certifiée dans les versions précédentes d'ITIL, souhaitant mettre à jour ses connaissances

OBJECTIFS

- Comprendre comment la valeur est co-crée grâce à la gestion efficace des produits et des services
- Comprendre comment les organisations appliquent les conseils d'ITIL® pour améliorer la performance, la collaboration et les résultats

CERTIFICATION PRÉPARÉE

L'examen ITIL® Foundation (Version 5) est destiné à évaluer si le candidat peut démontrer une connaissance et une compréhension suffisantes du référentiel ITIL®, tel qu'il est décrit dans le programme de formation ci-dessous.

La certification ITIL® Foundation (Version 5) est un prérequis pour les qualifications de niveau supérieur ITIL (Version 5), qui évaluent la capacité du candidat à appliquer sa compréhension des parties pertinentes du référentiel ITIL® dans un contexte.

L'examen dure 60 minutes et se passe à livre fermé. Il faut obtenir un minimum de 65% de bonnes réponses pour valider l'examen.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

- Consultant-formateur expert ITIL® Foundation (Version 5)

MÉTHODES D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

1. Les termes et définitions clés d'ITIL® (version 5)

- La gestion des produits et des services
- L'offre de service
- La co-crédation de valeur
- Les relations de service

2. Les quatre dimensions de la gestion des produits et des services ITIL® (version 5)

- Introduction aux quatre dimensions de la gestion des produits et des services ITIL® (version 5)
- Les facteurs internes et externes

3. Le cycle de vie des produits et des services ITIL® (version 5)

- Introduction au cycle de vie des produits et services ITIL® (version 5)
- Objectifs des activités de gestion du cycle de vie des produits et services ITIL® (version 5)

4. Le système de valeur ITIL® (version 5)

- Les composants du système de valeur ITIL® (version 5)
- Les principes directeurs ITIL® (version 5)
- La gouvernance
- La chaîne de valeur
- Les pratiques de gestion
- Le modèle d'amélioration continue d'ITIL® (version 5)

5. L'identification, la cartographie et la gestion du flux de valeur

- Les concepts clés de la cartographie et de la gestion du flux de valeur
- L'application du flux de valeur
- L'objectif de la cartographie et de la gestion du flux de valeur

6. ITIL® (version 5) et IA

- Introduction à l'IA
- La gouvernance de l'IA d'ITIL® (version 5)

7. ITIL® (version 5) et les autres référentiels

- ITIL® (version 5) et DevOps®
- ITIL® (version 5) et Prince2® (version 5)

8. Certification ITIL® (version 5) Foundation

- Cette formation prépare au passage de la certification ITIL® (version 5) Foundation un QCM de 40 questions
- Nous inscrivons les participants sur la plateforme de l'organisme certificateur Peoplecert ce qui leur permet de recevoir un voucher et le processus détaillé pour programmer leur examen après la formation à leur convenance grâce à la formule Online Proctoring. Le voucher a une durée de validité de 1 an mais nous conseillons un passage rapide après la formation

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:01.71.19.70.30) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible .