



ITIL® 4 FOUNDATION Aperçu

› LE POINT DE DÉPART
DE VOTRE PARCOURS
VERS L'EXCELLENCE
DANS LES SERVICES
INFORMATIQUES

peoplecert.org/ITIL-4



PRÉSENTATION DE ITIL 4 FOUNDATION

Tout commence par un premier pas. Démarrez votre parcours avec ITIL 4 Foundation, la certification essentielle pour atteindre l'excellence dans la gestion des services informatiques. ITIL 4 Foundation présente un modèle d'exploitation de bout en bout pour la création, la livraison et l'amélioration continue des produits et services technologiques. Ce cours vous aidera à acquérir les compétences nécessaires pour prospérer dans l'économie de services d'aujourd'hui.

APERÇU



BÉNÉFICES CLÉS

› Certification reconnue par l'industrie

Mettez en avant votre aptitude à exceller dans la gestion des services informatiques essentiels et des tâches critiques sur le terrain.

› Le premier choix des employeurs

Certifiez votre expertise en matière de gestion des services informatiques, afin de devenir le choix privilégié pour les postes de gestion et de soutien des services informatiques.

› De nouvelles opportunités de carrière

Faites progresser votre carrière dans l'informatique grâce à une certification ITIL, qui vous ouvrira la voie vers de nouveaux rôles et de nouvelles opportunités de pointe dans un paysage technologique en constante évolution.

CE QUE VOUS APPRENDREZ

› Concepts de gestion de services

Apprenez les concepts fondamentaux de la gestion de services. Qu'est-ce qui définit un service ? Quels sont ses composants ? Quelle est sa valeur pour les parties prenantes ?

› Le système de valeur des services

Découvrez le référentiel qui vous aidera à créer, fournir et gérer des services, y compris la chaîne de valeur des services, les principes directeurs et la gouvernance.

› Les quatre dimensions de la gestion des services

Explorez les quatre dimensions d'une gestion de services efficace : les organisations et les personnes, l'information et la technologie, les partenaires et les fournisseurs, ainsi que les flux de valeur et les processus.

› Les principes directeurs

Développez un état d'esprit pour l'adoption des pratiques ITIL et leur adaptation à vos besoins spécifiques, grâce aux sept principes directeurs d'ITIL 4.

› La chaîne de valeur des services

Comprenez la manière dont la chaîne de valeur des services aide les organisations à créer de la valeur en optimisant leurs activités et leurs ressources.

› Pratiques ITIL

Utilisez les pratiques ITIL 4 pour favoriser des méthodes de travail alignées sur votre stratégie d'entreprise, en améliorant le processus de développement des services et le soutien des utilisateurs.

› Métriques et indicateurs de performance clés

Saisissez l'importance de définir et de suivre des métriques et des indicateurs clés de performance (KPI) pour mesurer la performance et l'efficacité des services informatiques.

› Amélioration continue

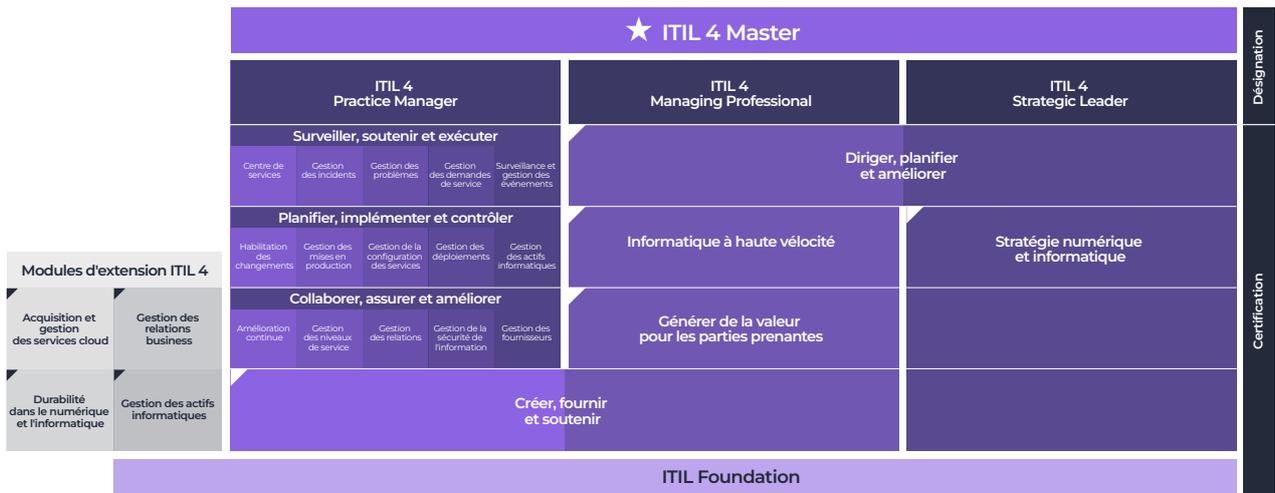
Concentrez-vous sur le concept d'amélioration continue au cœur d'ITIL 4, et sur les façons dont les organisations peuvent itérer et adapter leurs processus et leurs services.

› Accords sur les niveaux de service

Étudiez le rôle des accords de niveaux de service dans la définition et la gestion de la qualité des services, ainsi que le rôle de la gestion des niveaux de service dans ce contexte.

PROGRAMME OFFICIEL DE CERTIFICATION ITIL 4

Commencez avec ITIL 4 Foundation !



ITIL Foundation est un pré-requis pour toute certification ITIL 4, à l'exception des modules d'extension Acquisition et gestion des services cloud, et Durabilité dans le numérique et l'informatique, qui n'ont pas de pré-requis.

La **désignation ITIL 4 Managing Professional** est accordée lorsque les certifications Créer, fournir et soutenir, Générer de la valeur pour les parties prenantes, Informatique à haute vélocité, et Diriger, planifier et améliorer ont été obtenues.

La **désignation ITIL 4 Strategic Leader** est accordée lorsque les certifications Stratégie numérique et informatique, et Diriger, planifier et améliorer ont été obtenues.

La **désignation ITIL 4 Practice Manager** est accordée a) lorsque la certification Créer, fournir et soutenir, ainsi que CINQ des certifications pratiques individuelles ont été obtenues, ou b) lorsque la certification Créer, fournir et soutenir, et UNE certification des cours regroupés ont été obtenues : Surveiller, soutenir et exécuter, Planifier, implémenter et contrôler, ou Collaborer, assurer et améliorer.

ITIL 4 Master est la désignation la plus prestigieuse, et n'est accordée qu'une fois que les désignations ITIL Practice Manager, Managing Professional et Strategic Leader ont toutes été obtenues.

OBJECTIFS DU COURS

Obtenez les connaissances nécessaires pour faciliter la transformation numérique

Développez vos aptitudes pour améliorer les processus organisationnels

Favorisez une meilleure collaboration au sein des équipes

Atteignez une transparence accrue entre les équipes de développement et des opérations informatiques

Facilitez l'automatisation et optimisez les flux de travail

Intégrez et tirez parti des nouvelles pratiques et technologies plus efficacement

INFORMATION SUR L'EXAMEN



40 questions à choix multiples



60 minutes



Livre fermé



Minimum requis : 65 %



Pas de pré-requis



Renouvellement de la certification tous les 3 ans

Commencez votre parcours ITIL dès aujourd'hui pour faire passer votre carrière au niveau supérieur
peoplecert.org/ITIL-4-Foundation



PeopleCert est le leader mondial du secteur de la certification, avec un portefeuille de produits de référentiels de bonnes pratiques et de certifications à l'échelle internationale, dont ITIL® et DEVOPS INSTITUTE® pour la transformation informatique et numérique, et PRINCE2® pour la gestion de projet, de programme et de portefeuille, ainsi que des qualifications linguistiques par l'intermédiaire de LANGUAGECERT®.

Nos certifications sont délivrées dans le monde entier, donnant aux individus et aux organisations les moyens de réaliser ce dont ils sont capables, en améliorant l'efficacité organisationnelle et en réalisant les ambitions de chacun grâce à l'apprentissage.

peoplecert.org | info@peoplecert.org

