**Formation certifiante - ITIL® 4 Foundation («IT4F»)**

Cette formation vous permettra de vous familiariser avec le cadre ITIL® 4, tout en apprenant à offrir de meilleurs services, à répondre aux attentes de vos clients et à optimiser vos processus. La préparation à l'examen de certification ITIL Foundation est également incluse.

**Détails de la formation:**

* **Formation :** En présentiel à Abidjan ou classe à distance
* **Durée:** 3 jours
* **Prix :** 700 000 XOF Hors Taxe, Bon pour l'examen inclus
* **Documents:** Livre de référence

**Pourquoi choisir la certification ITIL® 4 Foundation («IT4F»)**

1. **Reconnaissance Mondiale** : ITIL est un cadre de gestion des services reconnu à l'échelle internationale, votre certification attestera de vos compétences auprès d'employeurs potentiels.
2. **Compréhension des Meilleures Pratiques** : La certification vous familiarise avec les meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques, vous permettant d’améliorer la qualité de service dans votre organisation.
3. **Approche Axée sur la Valeur** : ITIL® 4 met l'accent sur la co-création de valeur entre les fournisseurs de services et les clients, renforçant votre capacité à répondre efficacement aux besoins des utilisateurs.
4. **Adaptabilité** : La certification est conçue pour s'adapter aux environnements agiles et numériques actuels, vous rendant plus pertinent dans un contexte professionnel en constante évolution.
5. **Opportunités de Carrière** : Obtenir cette certification peut ouvrir des portes vers de nouvelles opportunités professionnelles et des rôles avancés dans la gestion des services.
6. **Fondation pour des Certifications Avancées** : ITIL® 4 Foundation sert de base pour d'autres certifications ITIL, facilitant votre progression dans ce domaine.
7. **Amélioration des Processus :** Vous apprendrez à rationaliser les processus de gestion des services, ce qui peut conduire à des économies de coûts et à une efficacité accrue au sein de votre organisation.

**A qui s'adresse cette formation ?**

Ce cours s'adresse aux chefs de projet, managers, consultants et responsables des processus impliqués dans la gestion des services informatiques, souhaitant maximiser la valeur de l'IT dans leurs activités. Il concerne non seulement les professionnels de l'informatique, mais également les directeurs généraux, les économistes d'entreprise et les fournisseurs de services informatiques.

**Prérequis**

Connaissances informatiques de base et intérêt pour les processus informatiques.

**Le programme**

1. **Introduction à ITIL® 4**
   * Bases de la gestion des services ITIL® dans le monde moderne
   * Introduction à ITIL® 4
2. **Gestion des services : concepts clés**
   * Valeur et cocréation de valeur
   * Valeur : Service, Produits et Ressources
   * Gestion des relations
   * Valeur : Résultats, Coûts et Risques
3. **Principes directeurs**
   * Les sept principes directeurs
   * Application des principes directeurs
4. **Les quatre dimensions de la gestion de service**
   * Organisation et personnes
   * Information et technologie
   * Partenaires et fournisseurs
   * Flux de valeur et processus
   * Facteurs externes et modèle "Pestle"
5. **Système de valeur des services**
   * Aperçu du système de valeur des services
   * Aperçu de la chaîne de valeur des services
6. **Amélioration continue**
   * Introduction à l'amélioration continue
   * Le modèle d'amélioration continue
   * Lien entre l'amélioration continue et les principes directeurs
7. **Aperçu des pratiques d'ITIL®**
   * Amélioration continue
   * Habilitation des changements
   * Gestion des incidents
   * Gestion des problèmes
   * Gestion des demandes de service
   * Centre de services
   * Gestion des niveaux de service
8. **Préparation à l'examen**

**Certification**

Cette formation permet de vous préparer à l’examen de certification « [ITIL® 4 Foundation - IT Service Management](https://www.axelos.com/certifications/itil-service-management/itil-4-foundation) ».

L'examen ne se déroule pas pendant le cours : vous pourrez vous y inscrire séparément et gratuitement grâce au bon d’examen inclus dans cette formation.

Quelques jours avant le début de votre cours, vous recevrez un e-mail de PeopleCert vous transmettant votre voucher pour l'examen. Il vous permettra de passer votre certification en ligne et en différé à la suite de votre formation depuis votre domicile. Pour information, c'est lors de votre inscription à l'examen que vous serez en mesure de consulter les créneaux disponibles proposés par l'éditeur pour le passage de votre examen en ligne.  
Aussi, nous attirons votre attention qu'il est important d'enregistrer votre voucher au plus tard jusqu'au premier jour du cours. Nos formateurs veilleront à ce que cette action soit bien effectuée dès le début de votre formation.

Votre examen en ligne sera surveillé par un examinateur de PeopleCert qui contrôlera également votre identité. Vous devrez donc disposer d'un ordinateur équipé d'un microphone et d'une caméra.

**Format de l'examen :**

* Durée : 60 minutes
* Disponible en français ou en anglais
* Questions à choix multiples (sans aide)
* Nombre de questions : 40
* Seuil de réussite : 65% (26 points sur 40)

**Option « Take 2 » :**

Cette option vous permet de repasser l’examen à un prix plus avantageux en cas d’échec à l’examen. L’examen de rattrapage a lieu en ligne. Si vous en ressentez le besoin, **vous devez activer cette option avant l’inscription à l’examen** directement dans votre profil PeopleCert. Si vous échouez à l’examen, vous aurez alors 6 mois à partir de la date du premier examen pour le repasser.  
  
<https://www.peoplecert.org/fr/terms-of-service-and-privacy-policy> – en cliquant sur ce lien, vous trouverez de plus amples informations sur la gestion des plaintes de notre partenaire de certification et sur vos droits.

* [ITIL® 4 Foundation](https://www.digicomp.ch/certifications/certifications-leadership-management/certifications-itil-it-service-management/certifications-itil-4/itil-4-foundation)

**Objectifs**

* Assimiler les concepts fondamentaux de la gestion des services ITIL®, notamment le fonctionnement des entreprises informatiques modernes et la fourniture de services numériques.
* Apprendre comment les stratégies ITIL® peuvent aider une entreprise à adopter et à ajuster la gestion des services ITIL®.
* Se familiariser avec les quatre dimensions de la gestion des services selon ITIL®.
* Comprendre les objectifs et les composants du système de valeur de service ITIL®, ainsi que les activités de la chaîne de valeur des services et leurs interactions.
* Connaître les différentes pratiques ITIL® et leur contribution aux activités de la chaîne de valeur.
* Apprécier l'importance des flux de valeur pour améliorer la vitesse et l'efficacité.
* Saisir les principes culturels et leur impact sur le travail, en apportant des bénéfices à l'ensemble de l'organisation.

[**Informations complémentaires**](https://www.digicomp.ch/formations-gestion-de-projets-et-de-services/scrum/cours-formation-certifiante--scrum-master#8)

Attention : Si vous planifiez également de suivre la « [Formation Scrum Master Certifiant](http://www.digicomp.ch/f/AJS) », nous vous conseillons de respecter un laps de 3 mois entre ces deux formations ; d’une part pour assurer un meilleur apprentissage dans le temps et d’autre part parce que les contenus de ces deux formations se recoupent partiellement.

**Questions sur le cours**

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter : info@ecoletestpro.com.

Si vous souhaitez réserver ce cours en tant qu'individu ou entreprise, merci de vous adresser à : info@ecoletestpro.com.