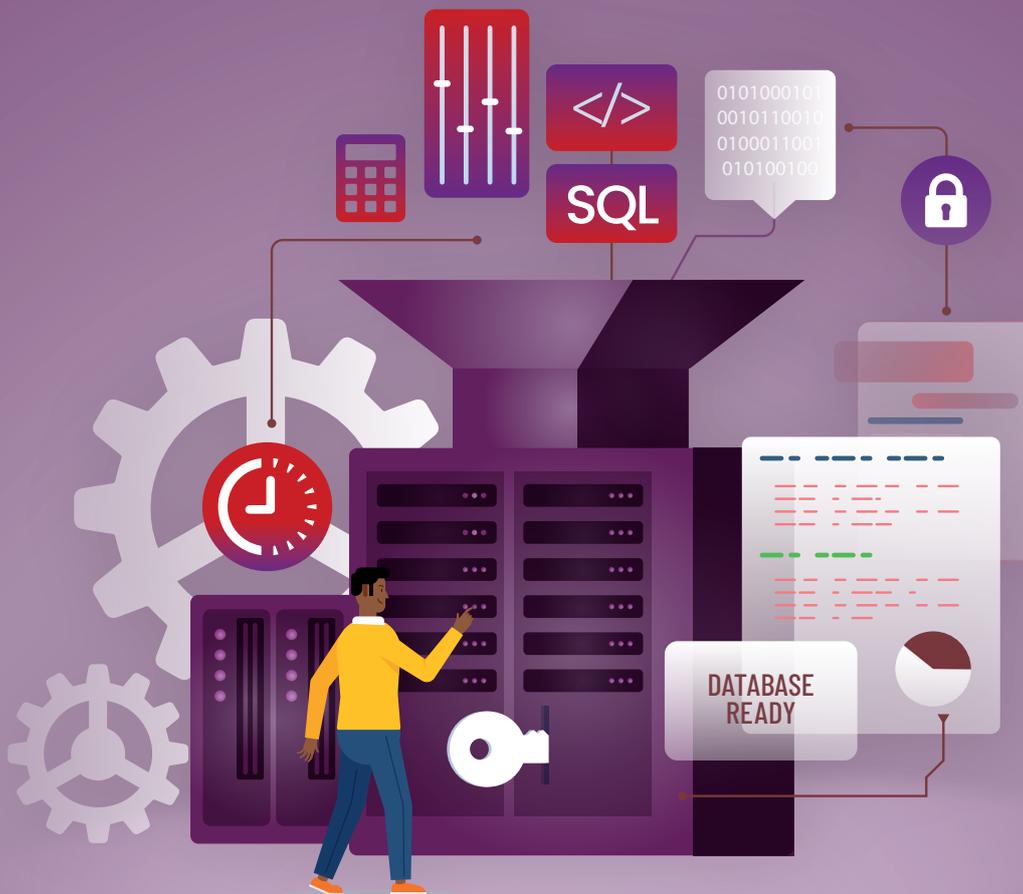


# ITIL™4 Foundation



# ITIL™ : Le meilleur référentiel pour garantir l'efficacité des processus informatiques en entreprise

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un référentiel de bonnes pratiques en gestion des services informatiques. Il est reconnu par l'industrie comme la référence mondiale pour la fourniture de services informatiques de qualité.

ITIL est un ensemble de processus, de pratiques et de techniques qui visent à améliorer l'efficacité et l'efficacité des services informatiques. Il fournit un cadre pour la gestion des services informatiques, depuis la conception jusqu'à la livraison et la maintenance.

ITIL est conçu pour être adaptable à tous les types d'organisations, grandes ou petites, publiques ou privées. Il est également flexible et évolutif, ce qui permet aux organisations de l'adapter à leurs besoins spécifiques.



## Pourquoi se former ITIL™ ?

La formation ITIL™ 4 Foundation est la solution idéale pour les professionnels de la gestion des services informatiques qui souhaitent améliorer leurs compétences et connaissances. Elle vous permet de :

- optimiser les processus
- accentuer sur l'homogénéité des services et de la qualité
- satisfaire mieux les clients
- assurer une transformation numérique efficace
- améliorer la qualité des services
- réduire les coûts
- gérer les risques



## Pourquoi se certifier ITIL™ ?

La certification ITIL offre de nombreux avantages aux professionnels de la gestion des services informatiques. Elle permet de :

- mettre en place des processus et des systèmes qui améliorent la qualité et l'efficacité des services informatiques
- aider les organisations à réduire leurs coûts informatiques.
- conduire à une amélioration de la satisfaction des clients.
- aider à prendre des décisions plus éclairées et à mieux comprendre les tendances de l'industrie.
- se démarquer de la concurrence et à obtenir des opportunités de carrière dans le monde entier.
- Obtenir des opportunités de carrière plus intéressantes et à des salaires plus élevés.

## Le saviez-vous ?

Oo2 est accrédité par AXELOS® via PeopleCert pour dispenser les formations ITIL™. Le statut d'ATO (Accredited Training Organization) vous garantit :

- un formateur agréé ;
- des supports de cours officiels ;
- des examens de certifications organisés immédiatement à la suite de la formation sur le lieu de formation ou en ligne ;
- une certification reconnue partout dans le monde.

# Formation : ITIL™ 4 Foundation : gestion des services informatiques – avec certification

## Objectifs

- Assimiler les définitions et concepts fondamentaux de la gestion des services
- Comprendre les avantages d'ITIL™ pour une approche d'adoption, d'adaptation et d'optimisation des pratiques
- Soutenir les organisations dans leur parcours vers la transformation numérique
- Connaître le système de valeur des activités de service
- Développer et mettre en œuvre les 7 pratiques majeures d'ITIL™
- Comprendre les 8 autres pratiques ITIL™ et leur vocabulaire
- Réussir l'examen et obtenir la certification ITIL™ 4 Foundation

**Référence :** ITILFO

**Durée :** 3 Jours

## Public :

- Tous professionnels impliqués au sein d'une organisation informatique ;
- Toutes personnes interagissant avec des organisations informatiques ou souhaitant connaître la gestion des services informatiques.

## Programme

### Module 1 : les notions fondamentales

- Comprendre le service et la gestion de services.
- Gérer les relations et les parties prenantes.
- Créer de la valeur.

### Module 2 : les bonnes pratiques ITIL™

- Les pratiques ITIL : nature et orientation.
- Adopter, adapter et optimiser les pratiques.

### Module 3 : la gestion des services

- Comprendre les 4 dimensions de gestion de services.
- Les chaînes de valeur, composants, activités et interactions.

### Module 4 : les pratiques ITIL™ 4

- Gérer la sécurité de l'information.
- Gérer les relations.
- Gérer les fournisseurs.
- Gérer les actifs informatiques.
- Gérer et surveiller les événements.
- Gérer les versions.
- Gérer la configuration des services.
- Gérer les déploiements.
- L'amélioration continue.
- Maîtriser les changements.
- Gérer les incidents.
- Gérer les problèmes.
- Gérer les demandes de service.
- Centre de service.
- Gérer les niveaux de service.

### Module 5 : examen de certification

- Préparation à l'examen ITIL™ (examen blanc et correction).
- Passage de l'examen de certification ITIL™ 4 (durée 1 heure, QCM de 40 questions).

[Cliquer ici pour voir les détails du programme](#)



# ITIL™4 Foundation

Contactez  
nous!

 France

 128, rue de la Boétie  
75008 Paris

 +33 (0)188 24 70 33  
+33 (0)188 24 70 34

 [contact@oo2.fr](mailto:contact@oo2.fr)

ITIL™ est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited.  
Le Swirl logo™ est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

