

Révélez le Manager Ambitieux qui est en vous !

Formation

Devenez Expert IT certifié

ITIL Foundation V4

B-Manager

Excellence Opérationnelle - Formation - Audit - Conseil - Coaching

Justificatif du contexte

Pour vous aider à préparer efficacement l'examen, cette formation couvre tous les objectifs officiels de l'examen ITIL 4 Foundation, tant d'un point de vue théorique que d'un point de vue pratique avec des exemples concrets. Chapitre par chapitre, vous pourrez valider vos acquis théoriques, à l'aide d'un grand nombre de questions-réponses mettant en exergue aussi bien les éléments fondamentaux que les caractéristiques spécifiques aux concepts abordés.

Compétences visées

- Présentation générale d'ITIL
- La terminologie ITIL
- Les grands principes de la démarche ITIL
- Les principes directeurs
- L'amélioration continue
- Les activités de la chaîne de valeur des services
- Les pratiques
- La certification ITIL
- Résumé de la démarche ITIL

Contenu de la formation

Module 01 : Présentation générale d'ITIL

- Introduction
- Les normes, standards, référentiels et bonnes pratiques
- La démarche ITIL
- La gestion de services
- Les points forts de la démarche ITIL
- La version 3 de la démarche ITIL
- La démarche ITIL 4
- Les organismes qui gèrent la démarche ITIL
- Validation des acquis** : questions/réponses

Module 02 : La terminologie ITIL

- Les termes clés de la démarche ITIL 4
- Les acteurs de la démarche ITIL
- Validation des acquis** : questions/réponses

Module 03 : Les grands principes de la démarche ITIL

- Pourquoi ITIL 4
- Les grands principes ITIL 4
- Les quatre dimensions
- Le système global SVS de la démarche ITIL 4
- Validation des acquis** : questions/réponses

Module 04 : Les principes directeurs

- Les principes directeurs
- La valeur
- L'existant
- L'itération
- La collaboration
- L'approche holistique
- Le pragmatisme
- L'optimisation
- La gestion des interactions entre les principes directeurs
- Validation des acquis** : questions/réponses

Contenu de la formation

Module 05 : L'amélioration continue

- Les principes
- Le modèle d'amélioration continue
- Amélioration continue et les principes directeurs
- La mesure
- La gouvernance
- Validation des acquis** : questions/réponses

Module 06 : la chaîne de valeur des services

- Planifier
- Améliorer
- Engager
- Concevoir et transformer
- Obtenir et construire
- Fournir et supporter
- Produits et services
- Conclusion
- Validation des acquis** : questions/réponses

Module 07 : Les pratiques

- Introduction
- Les pratiques
- Les pratiques générales
- Les pratiques de la gestion de services
- Les pratiques de gestion de la technologie
- Le positionnement des pratiques
- Validation des acquis** : questions/réponses

Module 08 : Les pratiques (suite)

- Cadre de la certification les fondamentaux
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion des actifs de services
- Supervision et gestion des événements
- Gestion des mises en production
- Gestion des configurations de services
- Gestion des déploiements
- Validation des acquis** : questions/réponses

Contenu de la formation

Module 09 : les pratiques (fin)

- La pratique amélioration continue
- La pratique gestion des changements
- La pratique gestion des incidents
- La pratique gestion des problèmes
- La pratique gestion des demandes de services
- La pratique centre de services
- La pratique gestion des niveaux de service
- Validation des acquis** : questions/réponses

Module 10 : la certification ITIL

- cursus de formation ITIL 4
- La présentation de l'examen
- Le programme de l'examen
- Les types de questions
- Des conseils
- Validation des acquis** : questions/réponses

Examens blancs

- Examen blanc 01 + correction
- Examen blanc 02 + correction
- Validation des acquis** : questions/réponses

Informations complémentaires

- Durée : suivant planning;**
- Début : suivant planning**
- Mode de formation :** Présentiel/ZOOM
- Fuseau horaire:** heure du Cameroun
- Horaires :** 08h30/17h30

Remis aux participants

- Supports de formation
- Support de coaching
- Exercices en autonomie
- Cas pratiques
- Tests de préparation

Examen de certification

l'examen de certification se compose en ligne. Programmation à partir du site peoplecert.org

Retards et absences

Aucun rattrapage n'est prévu. Les participants doivent prendre les dispositions pour assister aux sessions de formation.

Coaching

Nous offrons un coaching sur 01 mois via ZOOM pour un accompagnement à l'examen de certification. Planning à définir avec les participants. Seuls les participants ressentant le besoin d'y participer peuvent le faire, ceux sentant qu'ils sont prêts peuvent composer l'examen de certification suivant leurs disponibilités.

B-Manager

Nous Contacter



AFConsulting Group sis Bonamoussadi derrière Tchop & Yamo - Douala Cameroun,

Tel : 237 678040605/655664200 **WhatsApp :** 237 682362565

Email : infos@ag-infos.com **Site Web :** www.afconsulting-africa.com



www.facebook.com/afconsultingafrica