

ITIL® V4 FOUNDATION



The graphic features a dark blue background with a white box on the left containing a yellow circular logo with a gear and the text "IT Process Wiki The ITIL® Wiki". To the right, the text "New version ITIL® 4" is displayed in white. Below this, a white box contains a list of seven questions. At the bottom left, there is a copyright notice for IT Process Maps GbR, and at the bottom right, a URL to the IT Process Wiki page.

- What's the timeline for ITIL 4?
- What's new in ITIL 4?
- What's the difference between ITIL 4 and ITIL V3?
- What about ITIL 4 processes?
- What are the changes in the ITIL 4 certification scheme?
- Will my certifications stay valid?
- How can I migrate to the new ITIL 4 certifications?

© IT Process Maps GbR
ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited.

From the IT Process Wiki:
https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_4

Du 23 au 26 Mars 2020
Hôtel NOVOTEL - Mohamed V- Tunis

OBJECTIFS :

- Acquérir le vocabulaire ITIL®
- Connaître et comprendre les différents processus, rôles et fonctions tel que préconisé dans ITIL V4

Public visé

La formation s'adresse aux

- Responsables SI,
- Chargés de la relation entre le département informatique et les utilisateurs,
- Managers,
- Responsables,
- Administrateurs système ou réseau,
- Gestionnaires d'application.

Pré-requis

Connaissances de base en gestion des services des systèmes d'information.

Informations Générales sur la Formation

- ✓ 3 j de formation avec examens blancs
- ✓ Cette formation permet aux participants d'avoir la certification ITIL® V4 FOUNDATION après la réussite de l'examen.
- ✓ La formation est donnée en français.
- ✓ Un support (cours, exercices, corrigés) sera remis à chaque participant.
- ✓ Chaque session est limitée à un maximum de **15 personnes**

Travaux pratiques :

Des exercices et un examen blanc vous permettront de connaître les fondements d'ITIL®V4 Foundation et de passer l'examen de certification.

Examen de Certification

Un examen de certification, QCM en quarante questions, se passe en Paper Based via PEOPLECERT ;

Formateur

Cette session sera animée par Monsieur Mouldi Chemingui "ITIL® EXPERT Certified" en IT Service Management.

Programme détaillé de la formation

Jour 1:

1. Comprendre les concepts clés de la gestion des services
2. Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
3. Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
4. Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL
5. Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services et leurs interconnexions

Jour 2:

6. Connaître le but et les termes clés des 15 pratiques ITIL
7. Comprendre Sept (7) pratiques ITIL : Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes :
 - a. Amélioration continue
 - b. Contrôle des changements
 - c. Gestion des incidents
 - d. Gestion des problèmes

Jour 3:

8. Comprendre Sept (7) pratiques ITIL (suite) :
 - e. Gestion des demandes de service
 - f. Centre de services
 - g. Gestion des niveaux de service
- Examen Blanc

ITIL® is a Registered Trade Mark of the AXELOS Limited.

Demande d'inscription

ITIL® V4 FOUNDATION

23 au 26 Mars 2020

Inscrivez-vous dès maintenant en complétant ce bulletin d'inscription – L'envoyer
Par Fax + 216 71 89 23 48 ou Par mail : contact@bit.tn

M./ Mme	Prénom Nom	Fonction	E-mail / GSM

Entreprise :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Téléphone :

Fax :

Email :

Site Web :

Les frais d'inscription à la formation et certification sont **2300 dinars HT (TVA 19%)** par personne.
Soit pour un montant total de : DT pour personne(s).

NB : Les places sont limitées

Tunis, le

Signature et Cachet

***Conditions Générales d'inscription**

Votre inscription sera définitive après réception de ce formulaire dûment rempli ainsi que du règlement du montant total de la formation **au plus tard une semaine avant le début de la session.** Elle sera prise en compte dans la limite des places disponibles.

Pour discuter d'une offre de groupe ou pour plus d'amples détails sur la formation, merci de nous consulter par:

Email : contact@bit.tn

Phone # : +216 71 892 348 / 71 892 352 / 94 70 77 37

Lieu de formation : Hôtel Novotel – Mohamed V- Tunis

Etrangers intéressés par la formation :

- Nous pouvons vous conseiller pour votre hébergement. Merci de nous contacter.
- Le paiement des frais de participation se fait au plus tard une semaine avant le démarrage de la session par virement bancaire.

Calcul des coûts:

Le prix inclus :

- La participation à la formation et le passage de l'examen
- Les supports de cours
- Pause café et déjeuner

Mode de paiement :

- Par chèque au nom de Business and Information Technology
- Par virement bancaire au compte :
 - RIB : 0109 0125 1107 0030 3949
 - IBAN : TN59 0109 0125 1107 0030 3949

Cette Formation est éligible à la ristourne de la TFP. Numéro d'enregistrement MFPE : 11116912

Annulation de session:

Nous nous réservons le droit d'annuler une session lorsque le nombre de participants est insuffisant.

Annulation d'inscription:

Tout désistement devra nous être notifié au moins une semaine avant le début de la session (annulation avec remboursement sans frais). Au-delà de ce délai, le montant prévu pour la session vous sera intégralement facturé.