



## ***ITIL® 4 FOUNDATION***

**Du 11 au 13 Janvier 2022**  
**Hôtel Novotel Mohamed V- Tunis**

## **OBJECTIFS :**

- Acquérir le vocabulaire ITIL®
- Connaître et comprendre les différents processus, rôles et fonctions tel que préconisé dans ITIL4

## **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, de 9h à 17h
- ✓ Cette formation permet aux participants d'avoir la certification ITIL®4 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 des examens blancs vous permettront de connaître les fondements d'ITIL®4 Foundation et de passer l'examen de certification.

## **Examen de Certification**

Un examen de certification, QCM en quarante (40) 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
6. Connaître le but et les termes clés des 15 pratiques ITIL

## **Jour 2:**

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

## **Jour 4 : Révision et Examens blancs**

ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS limited. All rights reserved