

## Formation ITIL 4 : Foundation

<b>Durée :</b>	3 jours
<b>Public :</b>	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
<b>Pré-requis :</b>	Avoir des connaissances minimales en informatique, développement, administration systèmes
<b>Objectifs :</b>	Comprendre le rôle d'ITIL et ses principaux concepts dans le cadre d'une démarche plus générale de pilotage de l'informatique et du SI dans l'entreprise - Passer d'une stratégie SI à une stratégie de services - Montrer le rôle d'ITIL dans l'amélioration continue du service informatique vis-à-vis des utilisateurs et clients - Connaître les concepts et éléments clés ITIL 4
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	GES101037-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	4,42 / 5
<b>Certifications :</b>	Itil 4 foundation score : 68,42 / 100 Taux d'obtention : 64,52 % (score : 76,40 / 100) calculé le 01/04/2024

### Introduction

Présentation de la formation  
Présentation d'ITIL 4 Foundation  
Les objectifs du cours

### Les concepts de la gestion des services ITIL et les normes

Gestion des services  
Le service  
La valeur du service  
L'organisation du service  
Les offres de service  
Les relations de service et entre les parties prenantes  
**Atelier: Définir des activités d'une entreprise en tant que service**

### Les principes directeurs de la gestion des services

La valeur  
L'existant  
L'itération  
La collaboration  
L'approche holistique  
Le pragmatisme  
L'optimisation  
L'influence mutuelle entre les principes directeurs

### **Les quatre dimensions de la gestion des services**

Organisations et Personnes  
Dotations en personnel et compétences requises  
Partenaires et Fournisseurs  
Flux de valeur et Processus

**Atelier: Identifier et documenter les services d'une entreprise sous chacune des quatre rubriques**

### **Les éléments du système de valeur du service (SVS)**

Opportunité ou demande et valeur  
Principes directeurs  
Amélioration continue  
Gouvernance  
Les pratiques

### **Les activités de la chaîne de valeur des services.**

Planifier  
Engager  
Conception/transiction  
Obtenir/construire  
Fournir/support  
Amélioration  
Les flux de valeur

### **Les pratiques de gestion ITIL 4**

Les pratiques générales de gestion  
Les pratiques de gestion des services  
Les pratiques de gestion technique  
Atelier: Les relations et les interactions entre les pratiques de gestion des services

### **L'amélioration continue**

Les principes  
Le modèle en sept étapes  
Améliorer la chaîne de valeur services SVS

**Préparation et passage de la certification Itil v.4 Foundation (examen en français) + assurance  
Take 2 (deuxième passage proposé en cas d'échec)  
eBook (en français) et support courseware officiel inclus (en anglais)**