

Mis à jour le 07/08/2024

S'inscrire

## Formation ITIL® 4 Foundation

ALL-IN-ONE : EXAMEN INCLUS AU TARIF

3 jours (21 heures)

### Présentation

ITIL® 4 (Information Technology Infrastructure Library) est une approche de gestion des services informatique visant à aligner les services IT avec les besoins de votre entreprise. Notre formation ITIL® 4 Foundation mettra l'accent sur l'approche holistique et flexible de la gestion des services en prenant compte des méthodes Agile, DevOps et Lean IT.

Ce cours vous permettra de comprendre les principes directeurs d'ITIL® 4, le [système de valeur des services](#) (SVS) et la [chaîne de valeur des services](#) (SVC). Nous explorerons les pratiques de gestion des services IT, comme la gestion des incidents, les changements et la gestion des actifs IT.

Par ailleurs, vous apprendrez différents concepts avancés comme la gestion des niveaux de service, l'amélioration continue des services et la gestion des demandes. L'accent sera mis sur la co-création de la valeur et la manière dont ITIL® 4 peut être intégré avec d'autres cadres et méthodologies.

Grâce à cette formation, vous développerez des compétences en gestion de services IT efficacement axées sur l'optimisation des processus et la satisfaction des besoins des clients.

### Objectifs

- Comprendre les concepts de base les plus importants de la gestion des services
- Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et savoir les lier
- Maîtriser les 7 pratiques ITIL
- Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
- Savoir comment les principes directeurs ITIL peuvent aider une société à appliquer et à adapter la gestion des services

### Public visé

- **Professionnels IT**
- Gestionnaires
- Chefs de projet

## Pré-requis

- Connaissance de base des concepts IT
- Expérience pratique en gestion des services IT

Note : Ambient IT n'est pas propriétaire de ITIL® 4 Foundation, cette certification appartient à AXELOS Limited.

## PROGRAMME DE NOTRE Formation ITIL® 4 Foundation

### Concepts clés de la gestion des services

- Définition de la gestion des services
- Importance de la gestion des services dans les organisations modernes
- Concepts de base: services, clients, fournisseurs, et utilisateurs
- Cycle de vie du service: conception, transition, exploitation, amélioration continue
- Introduction aux rôles et responsabilités dans la gestion des services

### Les principes directeurs d'ITIL

- Gestion des services
- Présentation des principes directeurs ITIL
- Études de cas et exemples concrets d'application des principes directeurs
- Exercices pratiques pour appliquer les principes directeurs dans différents scénarios

### Les quatre dimensions de la gestion des services

- Quatre dimensions de la gestion des services
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
  - Flux de valeur et processus
- Analyse détaillée de chaque dimension
- Impact des quatre dimensions sur la gestion des services
- Études de cas pour comprendre l'application des quatre dimensions

### L'objectif et les composants du système de valeur des services ITIL

- Définition et importance du système de valeur des services
- Composants du système de valeur des services
- Comment les composants s'intègrent pour fournir de la valeur
- Études de cas et discussions interactives sur le système de valeur des services

## Les activités de la chaîne de valeur des services

- Définition et objectifs de la chaîne de valeur des services
- Activités principales
- Interconnexions entre les activités de la chaîne de valeur
- Exercices pratiques et discussions sur l'application des activités de la chaîne de valeur

## Les termes clés de 15 pratiques ITIL

- Introduction aux pratiques ITIL
- Présentation des 15 pratiques clés
- Définitions et objectifs pour chaque pratique
- Discussions et exemples concrets de l'application des pratiques

## Comprendre les 7 pratiques ITIL

- Étude approfondie de 7 pratiques ITIL
- Analyse des rôles et des responsabilités associés à chaque pratique
- Exemples et études de cas pour comprendre l'application et les bénéfices des pratiques

## Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

## Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

## Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

## Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

## Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

## Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.