

FORMATION ITIL® 4 FOUNDATION CERTIFIANT

— **Public** Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels

Durée 3 jours - 21 heures

— **Pré-requis** Aucun

Objectifs Comprendre les concepts clés de la gestion des services

Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services

Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs

interconnexions

Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une

organisation à adopter et à adapter la gestion des services

Méthodes pédagogiques Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de

pédagogiques positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire.

La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La

validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une

certification.

Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.

Moyens techniques 1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques

Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours

Passage de certification(s) dans le cadre du CPF

Remise d'une attestation de stage

Modalité d'évaluation des acquis Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation

Evaluation générale du stage

Planning Du 16/09/2025 au 18/09/2025

Du 17/11/2025 au 19/11/2025

— Délai d'accès

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de

la session

Accessibilité
handicapés

Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

CONCEPTS CLÉS DE LA GESTION DES SERVICES

- Gestion des services, valeur et service
- Organisations et co-création de valeur
- Les rôles de consommateur de services
- Configurer des ressources pour la création de valeur
- Offres de service
- Relations de service
- Valeur, résultats, coûts et risques
- Comprendre l'utilité et la garantie

SYSTÈME DE VALEUR DES SERVICES (SVS)

- Vue d'ensemble
- Opportunité, demande, valeur
- Principes directeurs
- Gouvernance 30

- Chaîne de valeur des services (SVC)
- Pratiques
- Amélioration continue

PRINCIPES DIRECTEURS ITIL

- Vue d'ensemble
- Privilégier la valeur
- Commencez là où vous êtes
- Avancer par itérations avec des retours

- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de façon holistique
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser

QUATRE DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

- Vue d'ensemble
- Dimension "organisations et personnes"
- Dimension "partenaires et fournisseurs"

- Dimension "flux de valeur et processus"
- Dimension "information et technologie"
- Facteurs externes

CHAÎNE DE VALEUR DES SERVICES ITIL (SVC)

- Vue d'ensemble Activité "Planifier"
- Activité "Améliorer"
- Activité "Impliquer"
- Activité "Conception et Transition"

- Activité "Obtenir/Construire"
- Activité "Fournir et Soutenir"
- Exemple de modèle de flux de valeur "Développement d'un nouveau service"
- Exemple de modèle de flux de valeur "Restauration d'un service en production"

PRATIQUES DE GESTION GÉNÉRALE

- Vue d'ensemble
- Pratique d'amélioration continue
- Pratique de gestion de la sécurité de l'information
- Pratique de gestion des relations
- Pratique de gestion des fournisseurs

PRATIQUES DE GESTION DES SERVICES

- Vue d'ensemble
- Pratique de gestion des niveaux de service
- Pratique de gestion des actifs informatiques
- Pratique de gestion de la configuration des services
- Pratique de surveillance et de gestion des évènements
- Pratique de centre de services

- Pratique de gestion des demandes de service
- Pratique de gestion des incidents
- Pratique de gestion des problèmes
- Pratique d'habilitation des changements
- Pratique de gestion des mises en production

PRATIQUES DE GESTION TECHNIQUE

Vue d'ensemble

• Pratique de gestion des déploiements

PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Révision des concepts en vue de la certification
- Jeux de questions/réponses
- Examen blanc

- Correction collective
- Passage de l'examen de certification ITIL 4 Foundation qui consiste à traiter en 1 heure un QCM de 40 questions
- Si au moins 65% des réponses sont correctes (26 bonnes réponses), l'examen est réussi.

NOUS CONTACTER

Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON 38130 ÉCHIROLLES

Téléphone

 $04\,76\,23\,20\,50\,\hbox{--}\,06\,81\,73\,19\,35$

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté!



ACF Audit Conseil Formation



@ACF_Formation

Dernière mise à jour : 28/09/2023