

Référence	4-IL-BASE
Durée	3 jours (21 heures)
Éligible CPF	OUI
Mise à jour	27/11/2023

ITIL® 4 Foundation, certification



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation



PUBLIC CONCERNÉ

Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels



PRÉREQUIS

Bonne connaissance du SI indispensable



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.

Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.

L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.

Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



ORGANISATION

Délai d'accès : 5 jours ouvrés
 (délai variable en fonction du financeur)

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



PROFIL FORMATEUR

Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



CERTIFICATION POSSIBLE

Pearson vue

ITIL® 4 Foundation, certification

INTRODUCTION ET CONCEPTS GÉNÉRAUX

- La cocréation de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les résultats
- La valeur, les coûts et les risques
- La gestion des services
- Le consommateur
- Le client
- L'utilisateur
- Le sponsor
- Les organisations
- L'offre de service
- Les relations de service
- La fourniture de services
- La consommation de services
- L'utilité et la garantie

LES 4 DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

- Avoir une approche holistique
- Les organisations et les personnes
- Les informations et les technologies
- Les partenaires et les fournisseurs
- Les processus et les flux de valeur

LE SYSTÈME DE VALEUR DES SERVICES (SVS)

- Les composantes du SVS
- Les principes directeurs
- La chaîne de valeur des services
- Engager
- Conception & transition
- Obtenir / construire
- Fournir & soutenir
- Améliorer

LES PRATIQUES ITIL 4

- Les pratiques générales
- L'amélioration continue
- La gestion des fournisseurs
- La gestion des relations
- Les pratiques de gestion des services
- La gestion des actifs informatiques
- La gestion des configurations
- La gestion des demandes de services
- La gestion des incidents
- La gestion des mises en production
- La gestion des niveaux de services
- La gestion des problèmes
- Le centre de services
- Les pratiques techniques
- La gestion des déploiements

JOURNÉE DE CERTIFICATION (OPTIONNELLE)

- Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification
- Elle intègre une session de révision et le passage de la certification