

## ITIL4 FOUNDATION

Découvrez comment mettre en oeuvre et améliorer vos processus de gestion des services informatiques, les avantages et les défis à relever grâce à la formation ITIL Foundation.

Vous maîtriserez les principes et meilleures pratiques permettant une gestion efficace et moderne des services informatiques. Le cours est basé sur le Framework ITIL4, présenté dans les dernières directives 2019 d'AXELOS.

Il abordera comment mettre en oeuvre les processus ITIL avec une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovantes, et une évolution des processus existants.

### PRÉREQUIS:

Aucun.

### PUBLIC:

Ce cours s'adresse à tous les niveaux de professionnels de l'informatique et à ceux qui participent à la conception, à la construction, à la fourniture et à la gestion de produits et services numériques modernes.

### OBJECTIFS:

Cette formation vise à comprendre la démarche ITIL et être capable de mettre en pratique:

- Les concepts clés de la gestion des services informatiques
- Comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider l'organisation à adopter et à adapter la gestion de service
- Les 4 dimensions de la gestion de service
- Le but et les composants du système de valeur de service (SVS)
- Les activités de la chaîne de valeur de service (CVS) et leurs interactions
- Connaître le but des pratiques clés d'ITIL
- Préparation à l'examen ITIL4 Foundation

### CONTENU:

Définition des concepts clés de la gestion des services informatiques

- Service & Co-création
- Gestion de services
- Valeur
- Organisation : Fournisseur & consommateur
- L'offre de services
- Gestion de la relation de service

La nature, l'utilisation et l'interaction des 7 principes directeurs d'ITIL

- Se concentrer sur la valeur
- Commencer là où vous êtes

**CURSUS:**  
GESTION DES SERVICES  
INFORMATIQUES

**CODE DE LA FORMATION:**  
AX-ITIL4-FND

**VERSION:**  
4

**DURÉE:**  
3 JOURS

- Progresser itérativement avec les retours d'expérience
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de manière holistique
- Rester simple et pratique
- Optimiser et automatiser

Les 4 dimensions de la gestion de service

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

Le système de valeur de service ITIL

- La chaîne de valeur du service, ses entrées et sorties et son rôle dans le soutien des flux de valeur
- Éléments de la chaîne de valeur du service : Planifier, améliorer, engager, concevoir et faire la transition, obtenir/ construire, livrer et soutenir

Pratiques ITIL

### **Pratiques générales de gestion**

- Amélioration continue (y compris modèle d'amélioration continue)
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion de la relation client
- Gestion des fournisseurs

### **Pratique de gestion des services**

- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité et des performances
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de service
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la configuration du service
- Gestion des actifs informatiques
- Gestion de la continuité de service
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion des versions

### **Pratiques de gestion technique**

- Gestion de déploiement

### **CERTIFICATION:**

L'examen est un QCM d'une heure, composé de 40 questions; il est passé lors de la dernière demi-journée, livre fermé. Le seuil de réussite est de 65% minimum.

Le titre de certification ITIL4 Foundation est une condition préalable à d'autres qualifications ITIL4.

