

# ITIL® 4 Foundation, certification



## Informatique

Référence formation : 4-IL-BASE - Durée : 3 jours



### Objectifs

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

### Pré-requis

Bonne connaissance du SI indispensable

## Contenu pédagogique

### Introduction et concepts généraux

- La co-crédation de valeur
- Les produits et services
- Les livrables et les résultats
- La valeur, les coűts 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 service
- L'utilitéd et la garantie

### Les 4 dimensions de la gestion des services



### XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrédement : 23.76.03752.76

Membre du ródseau  
**aginius**  
formation

- 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 service
  - 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

#### Méthodes pédagogiques

Présentation des concepts, démonstration, exécution, synthèse et exercices pratiques d'assimilation



#### XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76



<b>Modalités pédagogiques</b>	Présentiel - Distanciel - AFEST
<b>Moyens pédagogiques</b>	Formateur expert du domaine - 1 ordinateur, 1 support de cours version papier ou numérique, un bloc-note et un stylo par personne - vidéo projecteur - tableau blanc
<b>Modalités d'évaluation</b>	Positionnement préalable oral ou écrit - Evaluation formative tout au long de la formation - Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification <b>NULL</b> : <a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL">https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL</a>
<b>Durée journée de formation</b>	7h00
<b>Public concerné</b>	Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle - Public en situation de handicap



**XXL Formation**

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

**Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56**

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

