

# ITIL4 Foundation

Plan de cours N° : 1110

Durée : 3 jours (21h)

## PARTICIPANTS / PRE-REQUIS

Tous les niveaux de professionnels de l'informatique et ceux qui participent à la conception, construction, fourniture et gestion de produits et services numériques modernes.

Aucun.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Mettre en oeuvre et améliorer vos processus informatiques, les avantages et les défis à relever grâce à la formation ITIL Foundation. Maîtriser les principes et meilleures pratiques permettant une gestion efficace et moderne des services informatiques. Se préparer au passage de la certification ITIL 4 Foundation.

## MOYENS PEDAGOGIQUES

Tour de table au début de chaque formation pour définir les objectifs de chaque participant,  
Alternance entre apports théoriques (en moyenne 30%) et exercices pratiques (en moyenne 70%),  
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle de nos formateurs,  
Remise d'un support de cours,  
Assistance post-formation d'une durée de 1 an sur le contenu de la formation via notre adresse mail dédiée [formateurs@atp-formation.com](mailto:formateurs@atp-formation.com)

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI DE L'EXECUTION ET DES RESULTATS

Positionnement préalable oral ou écrit,  
Evaluation des acquis tout au long de la formation par des exercices de synthèse,  
Attestation de stage remise à chaque apprenant, avec son niveau d'acquisition pour chaque objectif pédagogique,  
Feuille de présence signée par demi-journée,  
Questionnaire de satisfaction pour évaluer la qualité de l'enseignement,  
En option : passage certification possible selon les thématiques.

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs récents et performants, d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc.

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES A DISTANCE

Grâce à un logiciel comme Teams, suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.  
Nous vous conseillons très fortement l'utilisation de votre webcam et de disposer d'un double écran.  
Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 04.76.41.14.20.

## ORGANISATION

Les cours ont lieu de 9h00-12h30 13h30-17h00 (adaptable à la demande).

## PROFIL FORMATEUR

Nous recrutons méticuleusement nos formateurs selon 3 critères : expertise, pédagogie et agilité.

## ACCESSIBILITE

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre nos formations sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités d'organisation.

## MISE A JOUR

04/11/2024

**Siège social :**  
31 avenue du Granier  
38240 MEYLAN

**Agences :**  
170 rue de Chatagnon  
38430 Moirans

Le Thélème  
1501/1503 route des Dolines  
06560 Valbonne

Plan de cours N° : 1110

Durée : 3 jours (21h)

# ITIL4 Foundation

## Définition de la gestion des services informatiques

Service  
Utilitaire  
Garantie  
Client  
Utilisateur  
Gestion du service  
Commanditaire

## Concepts clés de la création de valeur

### Concepts clés des relations de service

L'offre de services  
La prestation de services  
La consommation de services  
Gestion de la relation de service

### Nature, utilisation et interaction des 7 principes directeurs d'ITIL

Se concentrer sur la valeur  
Comment commencer ?  
Progresser itérativement avec les retours d'expériences  
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 du 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 et prise en charge de la chaîne de valeur

Amélioration continue  
Y compris modèle d'amélioration continue  
Le contrôle des changements  
La gestion des incidents  
Gestion des problèmes  
Gestion des demandes de service  
Centre de service  
Gestion des niveaux de service

## Analyser les objectifs des pratiques ITIL suivantes

Gestion de la sécurité de l'information  
Gestion de la relation client  
Gestion des fournisseurs  
Gestion de la disponibilité  
Gestion de la capacité et des performances  
Gestion de la configuration du service  
Gestion des actifs informatiques  
Analyse commerciale  
Gestion de la continuité de service  
Gestion de déploiement  
Surveillance et gestion des événements  
Gestion des versions

### **Siège social :**

31 avenue du Granier  
38240 MEYLAN

### **Agences :**

170 rue de Chatagnon  
38430 Moirans

### **Le Thélème**

1501/1503 route des Dolines  
06560 Valbonne

Plan de cours N° : 1110

Durée : 3 jours (21h)

# ITIL4 Foundation

## Passage de la certification ITIL® 4 Foundation

S'effectue en fin de formation, en ligne (ou papier)

Consiste en un QCM de 40 questions

Durée d'une heure (+15 minutes si l'examen est en anglais  
et que l'anglais n'est pas la langue native)

Score minimum de 65% est requis pour réussir l'examen

### **Siège social :**

31 avenue du Granier  
38240 MEYLAN

### **Agences :**

170 rue de Chatagnon  
38430 Moirans

### **Le Thélème**

1501/1503 route des Dolines  
06560 Valbonne